

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT PENERIMAAN MAHASISWA
PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK POLITEKNIK NEGERI MALANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh :

Rino Dwi Purnomo

135150400111081



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2018

PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT PENERIMAAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM
INFORMASI AKADEMIK POLITEKNIK NEGERI MALANG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Rino Dwi Purnomo
NIM: 135150400111081

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
23 Maret 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd
NIK: 2016098908021001

Niken H.W., S.Kom., M.Kom
NIK: 2016069006212001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr.Eng., S.T, M.T

NIP: 19740823 2000121 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 24 Januari 2018



RINO DWI PURNOMO

NIM: 135150400111081

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Penerimaan Mahasiswa Pada Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang" ini dapat terselesaikan. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Herman Tolle, Dr.Eng., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan dosen pembimbing akademik Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd dan Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayahanda Maryoto, Ibunda Choironic yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kuliah hingga selesai dan doa yang tidak pernah putus.
6. Serta semua pihak yang membantu serta berperan penting sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat bersyukur dengan adanya dukungan dan pengalaman yang selalu menemani dari semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Harapan dari penulis adalah skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi referensi atau ide untuk penelitian yang lebih baik kedepannya.

Malang, 29 Maret 2018

Penulis

Rinodwip206@yahoo.co.id

ABSTRAK

SIAKAD Polinema dibuat untuk dapat membantu mempermudah kinerja dari pihak akademik dan mahasiswa dalam mengorganisir dokumen, file, dan hal-hal yang berkaitan dengan akademik, perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan dan tingkat penerimaan mahasiswa pada sistem informasi akademik politeknik negeri malang. Analisis dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu *Webqual 4.0* dan *Technology Acceptance Model 1.0* yang terdiri atas variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention*, *actual system usage*. Data diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang kemudian hasilnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh hasil bahwa untuk variabel *perceived usefulness* memiliki rata-rata persentase sebesar 71,6%, untuk variabel *perceived ease of use* memiliki rata-rata persentase sebesar 71,5%, *Attitude Toward Using* memiliki rata-rata persentase sebesar 71,9%, *behavior intention* memiliki rata-rata persentase sebesar 73,9%, *actual system usage* memiliki rata-rata persentase sebesar 71,4%, *usability* memiliki rata-rata persentase sebesar 67%, *information quality* memiliki rata-rata persentase sebesar 72,9%, dan variabel *service interaction quality* memiliki rata-rata persentase sebesar 70,8% dari rata-rata persentase tersebut dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Tingkat Penerimaan, *Webqual 4.0*, *Technology Acceptance Model 1.0*

ABSTRACT

SIAKAD Polinema is made to ease the performance of the academic authorities and students in organizing documents, files, and matters related to academic. It is necessary to evaluate the quality of service and rate of admission to the information system in Politeknik Negeri Malang. The analysis was performed with two methods: Webqual 4.0 and Technology Acceptance Model 1.0 which consists of variable usability, information quality, and service interaction quality, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention, actual system usage. The data was obtained from questionnaires distributed to 100 respondents which the results were analyzed using descriptive analysis method. The result were 71.6% for the perceived usefulness derived variables, 71.5% for the variable perceived ease of use, 71.9 % for the Attitude Toward Using, 73.9% for behavior intention, 71.4% for the actual system usage, 67% for usability, 72.9 % for the information quality , and 70.8% for variable service quality interaction. Those results could be incorporated into the high category. The recommendation that can be given is increasing all of the variables which used in this study.

Keywords: *Quality Service, Acceptance Level, Webqual 4.0, Technology Acceptance Model 1.0*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	2
ABSTRAK	II
ABSTRACT	III
DAFTAR ISI	IV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	3
1.5 BATASAN MASALAH.....	3
BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 KAJIAN PUSTAKA	5
2.2 <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)</i>	6
2.2.1 <i>Perceived Usefulness</i>	8
2.2.2 <i>Perceived Ease of use</i>	9
2.2.3 <i>Attitude Toward Using</i>	9
2.2.4 <i>Behavioral Intention</i>	9
2.2.5 <i>Actual System Usage</i>	10
2.3 KONSEP KUALITAS LAYANAN.....	10
2.4 <i>WEBQUAL</i>	11
2.4.1 <i>Usability</i>	12
2.4.2 <i>Information Quality</i>	12
2.4.3 <i>Service Interaction Quality</i>	13
2.5 EVALUASI.....	14
2.6 SISTEM INFORMASI	14
2.7 AKADEMIK	14
2.8 SISTEM INFORMASI AKADEMIK	15
2.9 SISTEM INFORMASI AKADEMIK POLITEKNIK NEGERI MALANG.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.2 ALUR PENELITIAN	20
3.1 STUDI LITERATUR	20
3.2 PENYUSUNAN KUISIONER DAN PENGUJIAN KUISIONER.....	20
3.2.1 <i>Uji Validitas</i>	22
3.2.2 <i>Pilot Study</i>	23
3.2.3 <i>Uji Reliabilitas</i>	24
3.3 KUISIONER	25
3.4 PENGUJIAN KUISIONER	25

3.4.1	<i>Pilot Study</i>	27
3.4.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	31
3.5	PENYEBARAN KUISIONER	32
3.6	POPULASI DAN SAMPEL	32
3.7	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
3.8	STATISTIK DESKRIPTIF	34
3.9	PEMBAHASAN	35
3.10	KESIMPULAN DAN SARAN	36
BAB IV PENGOLAHAN DATA		37
4.1	UJI ASUMSI DASAR	37
4.2	<i>PERCEIVED USEFULNESS</i>	43
4.3	<i>PERCEIVED EASE OF USE</i>	47
4.4	<i>ATTITUDE TOWARD USING</i>	50
4.5	<i>BEHAVIOR INTENTION</i>	53
4.6	<i>ACTUAL SYSTEM USAGE</i>	56
4.7	<i>USABILITY</i>	60
4.8	<i>INFORMATION QUALITY</i>	63
4.9	<i>SERVICE INTERACTION QUALITY</i>	66
BAB V PEMBAHASAN		68
5.1	<i>PERCEIVED USEFULNESS</i>	68
5.2	<i>PERCEIVED EASE OF USE</i>	70
5.3	<i>ATTITUDE TOWARD USING</i>	72
5.4	<i>BEHAVIORAL INTENTION</i>	73
5.5	<i>ACTUAL SYSTEM USAGE</i>	74
5.5	<i>USABILITY</i>	75
5.6	<i>INFORMATION QUALITY</i>	77
5.7	<i>SERVICE INTERACTION QUALITY</i>	79
BAB VI PENUTUP		81
6.1	KESIMPULAN	81
6.2	SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel <i>Skala Linkert</i>	22
Tabel 3.2 Validitas Isi.....	25
Tabel 3.3 Validitas Isi (Lanjutan)	26
Tabel 3.4 Tabel Pilot Study Variabel Perceived Usefulness	28
Tabel 3.5 Pilot Study Variabel Perceived Ease of Use	28
Tabel 3.6 Pilot Study variabel Behavior Intention	29
Tabel 3.7 Pilot Study Attitude Toward Using	29
Tabel 3.8 Pilot Study Actual Usage.....	30
Tabel 3.9 Pilot Study Usability.....	30
Tabel 3.10 Pilot Study Information Quality.....	31
Tabel 3.11 Pilot Study Service Interaction Quality.....	31
Tabel 3.12 Kategori	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolomogrov-Smirnov.....	37
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Linieritas Menggunakan Curve Fit	40
Tabel 4.3 Ringkasan uji Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji F / Serempak	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Of Usefulness	43
Tabel 4.6 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Perceived of Usefulness .	46
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use.....	47
Tabel 4.8 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Perceived Ease of Use	49
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Behavioral Intention	50
Tabel 4.10 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Behavioral Intention.....	52
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Attitude Toward Using	53
Tabel 4.12 . Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Attitude Toward Using	54
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Actual Sytem Usage	55
Tabel 4.14 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Actual Sytem Usage.....	56
Tabel 4.15 Statistik Variabel Tingkat Kualitas SIAKAD	57
Tabel 4.16 Kategori Tingkat Kualitas.....	58
Tabel 4.17 Statistik Variabel Usability.....	59
Tabel 4.18 Kategori Usability	61
Tabel 4.19 Statistik Variabel Information Quality.....	62
Tabel 4.20 Kategori Information Quality.....	64
Tabel 4.21 Statistik Variabel Service Interaction Quality.....	65
Tabel 4.22 Kategori Service Interaction Quality	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model 1.0.....	8
Gambar 2.2 Model WebQual 4.0	11
Gambar 2.3 Beranda dari Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri	15
Gambar 2. 4 Tampilan dari Fitur Mahasiswa	16
Gambar 2.5 Tampilan biodata	17
Gambar 2.6 Tampilan Nilai Akademik.....	17
Gambar 2.7 Tampilan dari Rangkuman Nilai	18
Gambar 3.1 Diagram Alur	20
Gambar 4.1 Uji Heterogenitas.....	38
Gambar 4.2 Grafik Hubungan Tingkat Kualitas dengan Tingkat Penerimaan SIKAD.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A INSTRUMEN PENELITIAN	90
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA.....	95
LAMPIRAN C KUISIONER	96
LAMPIRAN D KUISIONER AWAL	97
LAMPIRAN E STUDI EXPERT.....	102
LAMPIRAN F UJI RELIABILITAS.....	108
LAMPIRAN G KUISIONER YANG DISEBAR.....	111
LAMPIRAN H TAMPILAN KUISIONER ONLINE	116
LAMPIRAN I DATA RESPONDEN	131
LAMPIRAN J KISI-KISI PERMASALAHAN.....	135



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi berbasis web dalam hal ini SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) diterapkan dengan tujuan untuk membantu dalam kegiatan mahasiswa sebagai pengguna. Sistem ini berisi tentang informasi Kartu Hasil Studi (KHS) dan biodata mahasiswa. Tujuan dari memanfaatkan informasi ini adalah supaya mahasiswa dalam melakukan kegiatannya tidak perlu datang ke kampus dan tetapi juga dapat dilakukan di diluar lingkungan kampus. Namun pada kenyataanya pihak rektorat masih menggunakan cara manual dalam menyebarkan informasi kepada mahasiswanya sebagai contoh sampai saat ini penggunaan Sistem Informasi Akademik tersebut dirasa belum optimal, hal ini tercermin dari untuk melihat jadwal perkuliahan pada satu semester setiap kelas akan menunjuk perwakilan kelas untuk datang menuju bagian akademik untuk mengetahui jadwal mata kuliah kelas tersebut selama satu semester. Menurut wawancara yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa mahasiswa Politeknik Negeri Malang yang mana dari wawancara tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa banyak mahasiswa jarang menggunakan sebuah sistem informasi yang ada di Politeknik Negeri Malang dikarenakan informasi yang ada didalam Sistem Informasi Akademik tersebut jarang sekali *diupdate*, hal ini tercermin dari contoh KHS pada semester ganjil belum dimasukkan kedalam Sistem Informasi Akademik meskipun semester sudah menjadi semester genap atau bahkan hingga semester ganjil berikutnya.

Supaya Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang dapat diterima dan dapat memberikan kepuasan untuk penggunanya dalam hal ini oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang sendiri, maka perilaku menolak perlu dirubah atau Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang perlu dipersiapkan terlebih dahulu. Untuk mengetahui alasan yang menyebabkan keengganan mahasiswa Politeknik Negeri Malang dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik dapat dilakukan dengan meneliti bagaimana penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik yang ada di Politeknik Negeri Malang serta tingkat kepuasan yang dimiliki oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik yang telah diimplementasikan. Selain itu beberapa mahasiswa Politeknik Negeri Malang menganggap bahwa Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan saat ini dianggap terlalu terkesan kurang interaktif dengan dikarenakan pada Sistem Informasi Akademik yang dimiliki saat ini pengguna hanya dapat melihat biodata dan nilai saja.

Alasan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Akademik yang telah diterapkan saat ini sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta sejauh mana kualitas yang dimiliki oleh Sistem Informasi Akademik yang telah diterapkan di Politeknik Negeri Malang. Kemudian dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik yang telah

diimplementasikan di Politeknik Negeri Malang saat ini apakah kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat terpenuhi. Analisis Tingkat penerimaan dan kualitas Sistem Informasi Akademik ini sangat menentukan dikarenakan dapat membantu mempermudah, hal ini dikarenakan dengan berinteraksi langsung dengan Sistem Informasi pengguna dapat menilai Sistem Informasi yang diimplementasikan saat ini serta memberi masukan yang dapat digunakan untuk menyempurnakan Sistem Informasi yang ada. Sehingga data yang didapatkan dapat mewakili dari kebutuhan pengguna, selain itu data yang diambil tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kelemahan dari sistem yang ada.

Pada penelitian ini menggunakan peneliti menggunakan model *Webqual 4.0* dan model TAM (*Technology Acceptance Model*) 1.0 hal ini dikarenakan model TAM sering digunakan peneliti untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi berdasarkan keinginan dari pengguna sendiri untuk menggunakan sistem informasi. Diharapkan model TAM dapat digunakan untuk menjelaskan sikap pengguna Sistem Informasi Akademik di Politeknik Negeri Malang. Sehingga direktur dari Politeknik Negeri Malang dapat merumuskan kebijakan yang tepat terkait pemanfaatan Sistem Informasi Akademik. Sedangkan dengan menggunakan model *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik yang ada di Politeknik Negeri Malang untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Akademik yang telah diimplementasikan di Politeknik Negeri Malang sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh Mahasiswa Politeknik Negeri Malang.

Sedangkan dengan model *webqual 4.0* dapat diketahui kualitas website Sistem Informasi Akademik yang berada didalam Politeknik Negeri Malang sendiri. Hal ini dikarenakan pada model *webqual 4.0* terdapat variabel – variabel yang dapat dijadikan sebagai parameter untuk mengukur kualitas sebuah website seperti kemudahan website Sistem Informasi Akademik untuk diakses oleh pengguna (*usability*), kemambuan website Sistem Informasi Akademik untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna (*information quality*), dan pelayanan yang diberikan oleh website Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang (*service interaction quality*).

Dengan model TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat diketahui faktor-faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi dengan menggunakan beberapa *variabel-variabel* yang dimiliki oleh model TAM. Posisi Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang sebagai Sistem Informasi berbasis website yang digunakan di Politeknik Negeri Malang oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang berbanding terbalik dengan *review* yang diberikan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang. Sehingga perlu dilakukan penelitian apakah sikap mahasiswa Politeknik Negeri Malang berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan model TAM dan *Webqual 4.0* ini dapat diketahui tingkat penerimaan dan tingkat

kepuasan dari mahasiswa Politeknik Negeri Malang dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik yang ada di Politeknik Negeri Malang.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yang telah diimplementasikan di Politeknik Negeri Malang ?
2. Bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri Malang dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yang telah diimplementasikan?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat dirumuskan agar kualitas Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang dan penerimaan pengguna Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang agar dapat meningkat

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan tingkat kualitas Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yang telah diimplementasikan di Politeknik Negeri Malang
2. Menjelaskan tingkat penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri Malang dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yang telah diimplementasikan.
3. Menjelaskan rekomendasi yang dapat dirumuskan agar kualitas Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang & penerimaan pengguna Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang agar dapat meningkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi pihak organisasi dapat dijadikan oleh Politeknik Negeri Malang sebagai acuan dalam membuat sebuah Sistem Informasi Akademik yang berkualitas serta dapat diterima oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan Sistem Informasi Akademik yang telah diimplementasikan sehingga dapat digunakan secara maksimal oleh mahasiswa. Manfaat penelitian bagi peneliti lain dapat dijadikan sebuah literatur yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tema dan topik yang sama. Manfaat bagi keilmuan adalah memperkaya kajian mengenai tingkat penerimaan dan kualitas layanan pada Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka ada beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Variabel yang diteliti untuk penerimaan teknologi yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of use*, *Behavioral Intention*, *Attitude Toward*, dan *Actual System Usage* dengan menggunakan TAM karena dengan metode TAM dapat

- diketahui tingkat penerimaan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. Sedangkan untuk pengambilan data menggunakan kuisioner dengan skala 1-5 .
2. Variabel yang diteliti untuk layanan kualitas ada tiga yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dapat diketahui kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. Sedangkan untuk mengumpulkan data menggunakan kuisioner dengan skala 1-5.

1.6 Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 6 Bab. Dengan susunan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, rumusan hipotesis, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi konsep, teori-teori mengenai kualitas layanan, tingkat penerimaan teknologi yang pernah dilakukan dengan .

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi dan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dalam mengukur tingkat penerimaan serta kualitas layanan Sistem Informasi Akademik yang berada di Politeknik Negeri Malang .

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi cara peneliti mendapatkan dan mengolah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dari kuisioner yang disebarakan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan dari hasil yang diperoleh dari adanya kuisioner yang telah diolah dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Webqual 4.0*

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian analisis tingkat penerimaan dan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang serta saran atau rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan *Technology Acceptance Model 1.0* dan *Webqual 4.0* beberapa penelitian sebelumnya yaitu Park (2009), Medyawati & Mabururi (2012), Nada & Wibowo (2015), dan Jan & Contreras (2010) Alasan penulis menggunakan jurnal diatas sebagai referensi dikarenakan jurnal diatas sudah sesuai dengan model yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Webqual 4.0*. Kedua model tersebut digunakan untuk mengukur objek yang akan diteliti yaitu penerimaan teknologi informasi dan kualitas layanan sistem informasi akademik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Park,2009) pada penelitian ini menganalisis alasan mahasiswa yang ada di korea banyak menggunakan e-learning pada penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* dengan dimensi variabel *e-learning efficiency, subjective norm, system accessibility, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, dan behavioral intention* dengan melibatkan 628 mahasiswa sebagai sampel dan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa antara *e-learning self efficacy* dan *subdjective norm* memegang peranan penting dalam perilaku untuk menggunakan e-learning.

Penelitian yang dilakukan oleh (Jan & Contreras,2010) permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan mahasiswa teknik terhadap Sistem Informasi Akademik yang berada di universitas swasta yang terdapat di Lima, Peru. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor penerimaan tersebut dengan menggunakan model penerimaan teknologi Sistem Informasi akademik. Populasi universitas yang digunakan adalah universitas negeri dan swasta. Investigasi berdasarkan dua universitas swasta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan antara variabel terpilih. Sehingga rekomendasi dapat diberikan berdasarkan variabel yang mempengaruhi model penerimaan teknologi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dapat dikonfirmasi bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude toward technology*, *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavior intention*, *Subdjective Norm* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Technology* , dan *Attitude* berpengaruh terhadap *intention* untuk menggunakan teknologi. Empat hubungan yang telah dituliskan diatas menunjukkan bahwa mahasiswa menggunakan teknologi berdasarkan pada apa yang telah dirasakan dan diperoleh setelah menggunakan teknologi tersebut dan juga mahasiswa menggunakan teknologi berdasarkan pada pengaruh yang diterima melalui dosen dan rekan sekelasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Medyawati & Mabururi,2012) tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis karakteristik pengguna atau layanan *e-banking* dan kualitas layanan menggunakan metode yang disebut WebQual menggunakan enam variabel yaitu *Accesbility, Interaction, Adequacy of Information, Usefulness of Content, Lifestyle and Personality*. Hasil dari penelitan yang dilakukan ini menunjukan bahwa tidak ada perbedaan dalam persepsi dari

layanan *e-banking* antara pengguna bank mandiri dan bank BJB. Pada tahap awal penelitian ini menggunakan sampel dari 60 pengguna yang didalamnya terdiri dari 30 pengguna dari bank BJB dan sisanya dari bank-bank lain. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisioner, dan jumlah kuisioner itu diberikan kepada 60 sampel. Total pengguna dari penelitian ini adalah 105 pengguna yang terdiri atas 50 pengguna dari bank BJB dan dari bank independen berjumlah 55 pengguna sehingga jumlah kuisioner yang valid berjumlah 105. Banyak pengguna yang bekerja sebagai Pegawai Negeri yaitu berjumlah 18% Sedangkan rentang usia dari pengguna bank sebanyak 42% , jenis kelamin pengguna dari bank mandiri terdiri atas 32% pria , 23% wanita sedangkan di bank BJB pengguna pria sebesar 31% dan pengguna wanita sebesar 19%. Berdasarkan data diatas hasil dari analisis yang dilakukan melalui pemberian kuisioner maupun wawancara dapat diketahui bahwa pengguna bank BJB yang terdiri dari pegawai negeri dan guru adalah yang paling banyak untuk mengakses website dari bank BJB meskipun beberapa dari mereka menggunakan email untuk dapat berinteraksi dengan bank BJB melalui website. Pengguna merasa aman ketika telah selesai menggunakan website bank atau melakukan logout dari website bank, beberapa pengguna bank BJB tidak pernah mengakses atau menggunakan website yang dimiliki oleh bank dan tidak mengetahui bahwa bank memiliki website.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nada & Wibowo,2015) ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa hanya dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan dimensi kualitas informasi informasi (*Information Quality*) dan kegunaan (*Usability*) dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Akademik. Hal ini dapat menjadi sebuah catatan bagi pengelola *website* Sistem Informasi Akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas konten dari *website* dan mengubah tampilan sehingga dapat menjadi lebih menarik lagi.

2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teknologi dapat memberikan dampak baik dan buruk bagi manusia sebagai pengguna. Teknologi memberikan dampak baik, dalam hal mempersingkat waktu penyelesaian suatu pekerjaan selain itu dengan teknologi jarak bukanlah suatu penghalang untuk dapat berkomunikasi. Penggunaan teknologi memberikan dampak terhadap lingkungan yaitu, mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), sehingga dapat memaksimalkan penggunaan berkas secara elektronik (*soft file*), namun teknologi juga memberikan dampak buruk bagi pengguna. Pada negara berkembang misalnya, dengan jumlah penduduk yang besar, teknologi dapat buruk pada industri padat karya karena dapat mengakibatkan pengangguran. Selain itu banyak pula kejahatan yang dapat dilakukan dengan teknologi yaitu *hacking*, *cracking* pada bidang perbangkan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Jogiyanto,2003) menjelaskan bahwa telah ada istilah baru yang dapat menggantikan sistem teknologi informasi yaitu teknologi informasi (*information technology*). Istilah ini memiliki makna yaitu sebuah

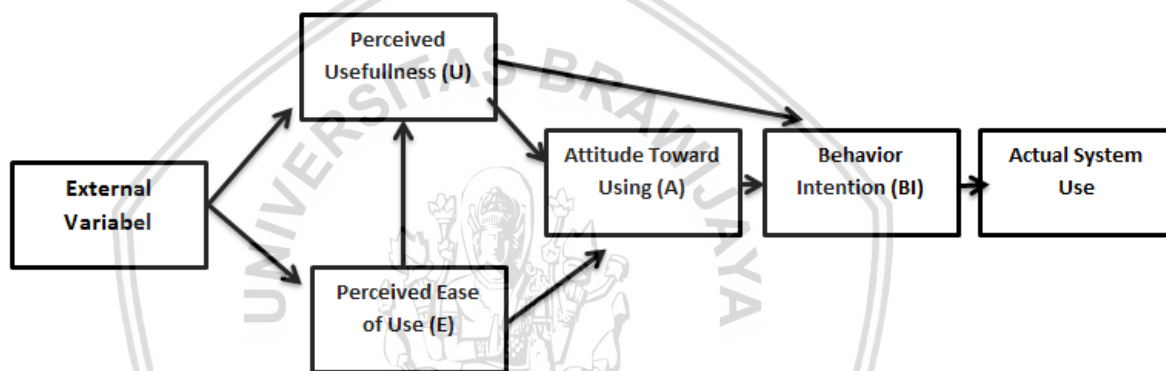
Sistem Informasi yang menghasilkan informasi yang berguna dengan menggunakan teknologi informasi. (Wilkinson, Cerullo., & Raval Wong,2000) menjelaskan bahwa dalam Sistem teknologi informasi terdapat 3 elemen utama yaitu : (1) elemen sistem, (2) elemen teknologi, dan (3) elemen informasi yang mana ketiganya membentuk suatu kelompok yang saling berinteraksi antar elemen yang satu dengan elemen yang lain untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Didalam sistem ini dapat mengubah sebuah *input* (masukan) menjadi *output* (keluaran). Penelitian yang dilakukan oleh (Cushing & Romney,1994) mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan elemen-elemen yang didalamnya terjadi keterkaitan untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap sistem memiliki karakteristik yang bermacam-macam yang terdiri dari subsistem-subsistem yang memiliki sebuah tujuan, memerlukan kontrol, memiliki lingkungan serta memiliki batas.

Elemen kedua yaitu elemen teknologi. Menurut Jogiyanto (2003). teknologi dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok besar yaitu teknologi sistem komputer yang terdiri dari *software* (perangkat lunak), dan *hardware* (perangkat keras) dan teknologi telekomunikasi. Elemen ketiga adalah elemen informasi. Menurut Wilkinson, Cerullo., & Raval Wong (2000). informasi dapat didefinisikan menjadi sekumpulan data yang telah ditransformasikan dan menjadi lebih bernilai atau diartikan dalam suatu proses. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sumber dari informasi adalah data yang merupakan sebuah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata, sedangkan kejadian adalah suatu yang terjadi pada saat tertentu. Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat diukur dengan 4 hal yaitu : (1) kepuasan pemakai, (2) penggunaan sistem, (3) kinerja keputusan, dan (4) kinerja organisasi. Dalam penelitian ini kepuasan pengguna dan kemudahan menggunakan sistem informasi menjadi parameter utama dalam pengukuran Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. menjelaskan bahwa penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari suatu variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini bahwa dengan penggunaan suatu sistem berbasis TI dapat mengembangkan kinerja individu atau organisasi (Iqbaria,1994).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model baru yang berasal dari pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh (Davis,1989) yang didalamnya mempelajari perilaku penerimaan individu terhadap suatu sistem informasi. Model tersebut dibuat dengan tujuan untuk dapat memprediksi penerimaan dari suatu sistem informasi serta mengidentifikasi pengembangan seperti apa yang harus dilakukan agar sistem dapat diterima oleh pengguna. (Kang,1998) menambahkan TAM merupakan perbaikan dari TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM mengadopsi komponen tetap dari model TRA umumnya menggunakan komponen tersebut sebagai domain khusus dari teknologi komputer dan komponen lain untuk teknologi informasi. Yang membedakan antara (TRA dan TAM) adalah penempatan faktor sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, yang memiliki sebuah *relevancy* untuk dapat memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap

teknologi komputer. Untuk mengetahui persepsi kegunaan dan kemudaha persepsi penggunaan Sistem Informasi Akademik di Politeknik Negeri Malang oleh pengguna peneliti menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam konteks teknologi informasi persepsi pengguna memiliki hubungan erat dengaa sikap untuk menerima atau menggunakan teknologi tersebut. (TAM davis dalam penelitian (Fahmi,2004).Hal tersebut menggambarkan psikologis pengguna yang bersikap lebih terbuka terhadap segala sesuatu yng sesuai dengan apa yang dipahaminya dengan persepsi bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat mempermudah kinerja. Persepsi kemudahan dapat mendorong seseorang untuk dapat menerima penggunaan SI (Sistem Informasi).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan model Technology Acceptance Model 2.0 disajikan pada Gambar 2.2



Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model 1.0

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa penerimaan teknologi informasi telah dijelaskan melalui model TAM. Sehingga penelitian ini menggunakan desain gambar TAM karena menempatkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) , kemudahan (*perceived ease of use*), perilaku penggunaan (*attitude toward*) dan perilaku intensitas (*behavioral intention*) dalam menggunakan sistem informasi yang dalam hal ini Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. Sehingga telah terbukti bahwa aspek perilaku pengguna Sistem Informasi Akademik, kemudahan Sistem Informasi Akademik, Manfaat Sistem Informasi Akademik, dapat menjadi faktor tingkat penerimaan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yang telah diimplementasikan.

2.2.1 Perceived Usefulness

Persepsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan menjadi sebuah penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seorang individu mengetahui beberapa hal melalui panca indra. (Davis,1989) mendefinisikan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) sebagai tingkatan seseorang percaya bahwa dengan penggunaan suatu sistem tertentu dapat mempermudah dan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan

prestasi individu yang menggunakannya. Menurut Chin & Todd (1995) kemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu manfaat dengan estimasi satu faktor dan manfaat dengan estimasi dengan dua faktor. Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor terdapat beberapa indikator yaitu : (1)menjadikan pekerjaan lebih mudah (2)Bermanfaat (*usefull*) (3)Menambah produktifitas (*increase productivity*) (4) Mempertinggi efektivitas (*enhance efectiveness*) (5)Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*).

2.2.2 Perceived Ease of use

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana individu percaya bahwa teknologi informasi yang mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem dapat menunjukkan kemudahan dalam menggunakan sistem, hal ini menunjukkan sistem yang sering digunakan adalah sistem yang lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Adam et al, 1992:229). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (waktu dan tenaga) individu dalam mempelajari teknologi informasi. Pengguna (user) percaya bahwa teknologi informasi yang fleksibel, lebih mudah dipahami dan dioperasikan (*compartible*) menjadi karakteristik kemudahan penggunaan. Indikator dalam kemudahan penggunaan teknologi informasi (Davis, 1989:324) yaitu : (1)Sistem mudah untuk dipelajari (2)Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa saja yang diinginkan oleh pengguna(3)Keterampilan pengguna menjadi bertambah dengan menggunakan sistem tersebut (4)Jelas dan dapat dipahami (5)Fleksibel.

2.2.3 Attitude Toward Using

Definisi dari Attitude Toward adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat setelah individu menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Menurut Aakers & Myers (1987) adalah suatu sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan produk. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*) sendiri dapat didefinisikan menjadi evaluasi dari pengguna terhadap keterkaitan dalam menggunakan teknologi. Indikator dari variabel ini menurut Ardhani, R., Setyaningsih, Haffiyah, O. A., Ana, I. D (2015). (1) Sikap menerima atau menolak sistem (2) Pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem (3) Kesiediaan pengguna dalam menggunakan sistem (4) Keterkaitan pengguna dalam menggunakan sistem.

2.2.4 Behavioral Intention

Dapat didefinisikan menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat diprediksi dari perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan untuk menambah pendukung dari teknologi tersebut, motivasi untuk tetap menggunakan teknologi informasi, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain agar dapat menggunakan teknologi tersebut. Indikator variabel ini menurut

Davis (1989), Wu & Liu (2007), dan Ajzen (1991) terdiri dari 3 hal yaitu : (1) Keinginan pengguna dalam menggunakan sistem (2) Keinginan menggunakan sistem secara sering (3) Keinginan memotivasi pengguna lain untuk menggunakan sistem.

2.2.5 *Actual System Usage*

Actual System Usage adalah kondisi nyata dari penggunaan sistem (Wibowo, 2006:3) Sedangkan dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku dapat dikonsepsikan sebagai penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Sehingga diambil kesimpulan bahwa *Actual Use* dapat diukur dalam jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem yang digunakan tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

2.3 Konsep Kualitas Layanan

Kualitas adalah salah satu hal yang selalu dicari oleh konsumen. Dan konsumen rela membayar mahal untuk sebuah kualitas yang baik hingga yang terbaik, dengan adanya kualitas yang baik ini konsumen akan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. *Website* adalah sekumpulan halaman yang didalamnya berisi informasi berupa teks, gambar diam serta gambar bergerak, animasi suara dan gabungan dari semua komponen yang telah disebutkan. Kriteria sebuah situs web yang berkualitas adalah interaktif, representatif, ringkas dan sederhana, aman dan terjamin serta memiliki desain yang menarik. Sehingga *website* dibuat semenarik mungkin dan mudah untuk dipahami agar pengguna merasa nyaman. Kualitas yang baik berdampak pada kepuasan pengguna (Assegaff, 2009). Manfaat yang diperoleh organisasi dengan tercapainya kepuasan pengguna ada beberapa yaitu : (1) Meningkatkan loyalitas pengguna; (2) Mencegah terjadinya perputaran pengguna; (3) Mengurangi sensitivitas pengguna terhadap harga; (4) Mengurangi biaya kegagalan pemasaran; (5) Meningkatkan efektivitas iklan; dan (6) Meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 1992).

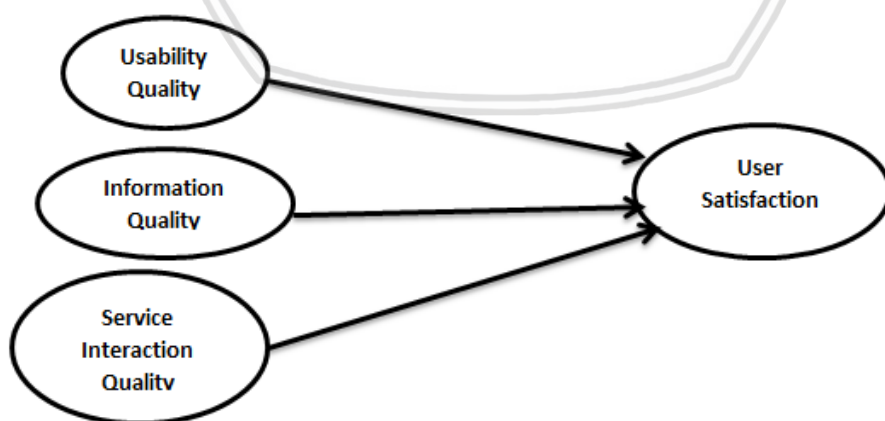
Menurut Bailey (1983) kepuasan penggunaan informasi adalah sikap multidimensional pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah Sistem Informasi. Menurut Ives et al (1983) kepuasan penggunaan informasi adalah sejauh mana informasi yang telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna adalah sebuah gambaran antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem informasi yang didalamnya pengguna tersebut dapat berpartisipasi dalam pengembangannya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu parameter keberhasilan sebuah sistem informasi, hal ini didasarkan pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Ajzen & Fishbein, 1980) yang dalam teorinya menyebutkan bahwa variabel eksternal mempengaruhi keyakinan seorang individu untuk menggunakan sebuah Sistem Informasi.

2.4 Webqual

Webqual didirikan dengan anggapan bahwa situs web adalah salah satu bentuk informasi. Oleh karena itu *Webqual* memiliki keterkaitan dengan penggunaan sistem informasi. Untuk menggunakan situs web seseorang harus menggunakan perangkat komputer sebagai *Hardware* dan *Software* yang memiliki fungsi utama pada penyimpanan informasi, tampilan, pemrosesan atau transfer data (Loiacono, Watson, & Goodhue, 2002). *Webqual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas berdasarkan sudut pandang *Enduser*, agar dapat memanfaatkan website secara optimal (Nada & Wibowo, 2015).

Webqual mengubah penilaian pengguna secara kualitatif menjadi metrik kuantitatif yang berguna untuk pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen. Biasanya *Webqual* digunakan untuk membandingkan antar organisasi *e-commerce* atau organisasi *e-commerce* sendiri dari waktu ke waktu. Metode *Webqual* mulai dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 1998. *Webqual* telah mengalami beberapa perbaikan mulai dari *webqual* 1.0 hingga 4.0, *Webqual* 4.0 tiga variabel penelitian yaitu *information quality* dari penelitian yang umum, *service interaction quality* dari pemasaran, dan *usability* dari interaksi manusia dengan komputer (Barnes & Vidgen, 2002).

Webqual 4.0 adalah versi terbaru. Versi keempat ini merupakan perkembangan dari *Webqual* 1.0, *Webqual* 2.0 dan *Webqual* 3.0. *Webqual* berkembang dari pelatihan kualitas, analisis faktor untuk identifikasi pertanyaan dan literatur. Perkembangan tersebut berasal dari 3 inti variabel penelitian yaitu *information quality* dari penelitian yang umum, *service interaction quality* dari pemasaran, dan *usability* dari interaksi manusia dengan komputer. Variabel pada penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berperan sebagai variabel independen.



Gambar 2.2 Model WebQual 4.0

2.4.1 Usability

Usability adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem yang mana tujuan dari adanya sistem adalah untuk mencapai efektivitas, efisiensi dan kepuasan penggunanya (Dwi,2012). *Usability* digunakan untuk mengetahui seberapa mudah sistem dapat dipelajari dan digunakan oleh pengguna serta seberapa puas pengguna berinteraksi dengan sistem tersebut.

Indikator pada variabel *usability* ada berbagai macam. Untuk menguji *usability* sebuah web dapat diketahui dari : (1) *appearance* (tampilan sistem); (2) *ease of use and navigation* (kemudahan dalam penggunaan dan navigasi); dan (3) *the image conveyed to the user* (penyampaian kepada pengguna). (Barnes & Vidgen,2002).

Sedangkan menurut Nielsen (2012) untuk menguji *usability* pada web dengan mendefinisikan 5 variabel kualitas komponen yaitu : (1) *Learnability* (kemampuan pengguna berinteraksi saat pengguna pertama kali melihat desain sistem); (2) *efficiency* (seberapa cepat pengguna dapat berinteraksi dengan sistem setelah penggunaan sebelumnya); (3) *memorability* (setelah lama tidak berinteraksi dengan sistem, seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem kembali); (4) *errors* (kesalahan yang dialami oleh pengguna dan seberapa mudah pengguna menemukan jalan keluar); dan (5) *satisfaction* (kepuasan pengguna dengan desain sistem yang telah ada).

Dari indikator-indikator diatas dapat dijadikan sebuah parameter untuk mengukur seberapa baik tampilan sistem supaya mudah untuk dipelajari dan digunakan dari sisi pengguna yang melakukan interaksi antarmuka dengan sistem. Karena hal tersebut dapat berpengaruh pada sebuah website Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang. Hukum pada sebuah Sistem Informasi Akademik adalah jika informasi yang terbaru mengenai akademik tidak dipublikasikan maka Sistem Informasi Akademik itu dapat dikatakan tidak berjalan sesuai dengan fungsinya.

Indikator pada variabel *usability* yang digunakan pada penelitian ini diambil dari (Barnes & Vidgen, 2002) dan (Nielsen,2012). Indikator pada variabel *usability* ini yaitu : (1) *appearance*; (2) *ease of use and navigation*; (3) *the image conveyed to the user*; (4) *learnability*; dan (5) *satisfaction*;

2.4.2 Information Quality

Information quality penting dalam sebuah *website*. Hal ini dikarenakan *Information quality* adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi yang diperlakukan sebuah *website* adalah informasi yang mudah untuk dipahami, penyajian konten yang detail, relevansi dan keamanan informasinya terjaga (DeLone & McLean, 2003). Perspektif penyedia informasi yang sesuai dengan kualitas Sistem Informasi dan informasi yang tersedia mungkin berbeda dengan yang digunakan oleh pengguna. Namun, pada akhirnya pengguna lah yang menilai apakah informasi yang diberikan oleh sistem sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Oleh sebab itu kualitas sebuah informasi tidak dapat

dinilai dengan independen dari pengguna yang menggunakan informasi tersebut (Strong & Lee, 1997).

Untuk mengetahui apakah informasi berkualitas maka terdapat beberapa indikator untuk mengujinya. Indikator *information quality* menurut Barnes & Vidgen (2002). yaitu : (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi); (2) *format* (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat dan bermanfaat bagi penerima). (Katerattanakul & Siau,1999) indikator *information quality* , yaitu : (1) *Intrinsic* (informasi yang disampaikan berkualitas dan akurat); (2) *contextual* (informasi yang disampaikan relevan dan detail); (3) *representational* (merekpresantasikan format informasi yang padat jelas dan ringkas); dan (4) *accessibility* (memperoleh/mengakses informasi). Dari penjelasan diatas maka semakin detail dan akurat, mudah dipahami, tepat sasaran, ringkas dan relevan serta informasi yang aman merupakan kunci dari memberikan informasi yang berkualitas. Hal itu akan berdampak pada kepuasan pengguna sistem.

Indikator pada variabel *information quality* yang digunakan pada penelitian ini diambil berdasarkan (Barnes & Vidgen,2002) dan (Katerattanakul & Siau,1999). Indikatornya adalah : (1) *accuracy*; (2) *relevance*; (3) *representational* ; dan (4) *accessibility*.

2.4.3 Service Interaction Quality

untuk meningkatkan *service interaction quality* pada sebuah organisasi yang perlu dilakukan adalah meningkatkan operasi *front-office* yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dari sebuah web (Barnes & Vidgen, 2002). Pelayanan yang berkualitas adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi yang disampaikan kepada pengguna. Dapat berupa keamanan serta kenyamanan dari sebuah website (DeLone & McLean, 2003).

Indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa baik kualitas layanan menurut Barnes & Vidgen (2002), yaitu : (1) *trust* (menimbulkan rasa percaya); (2) *emphaty* (memahami kebutuhan pengguna). Diwujudkan dengan memberikan keamanan dari masalah informasi, serta komunikasi dengan pihak akademik Politeknik Negeri Malang. Indikator pada variabel *service interaction quality* yang digunakan pada penelitian ini diambil dari (Barnes & Vidgen, 2002) yaitu (1) *trust* (menimbulkan rasa percaya); dan (2) *emphaty* (memahami kebutuhan pengguna). Diwujudkan diwujudkan dengan menyediakan segala informasi yang dibutuhkan seperti jadwal kuliah, nilai yang diupdate dengan cepat disesuaikan dengan semester yang telah dilalui agar mahasiswa merasa puas dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik yang telah diimplementasikan.

Service Interaction Quaity merupakan dukungan yang diberikan oleh organisasi dengan jalan memberikan layanan sebaik mungkin guna menjaga kepercayaan pengguna. *Service Interaction Quality* merupakan salah satu dimensi penting dalam menjaga keberhasilan sistem informasi. Indikator pada variabel *service interaction quality* yang digunakan pada penelitian ini diambil dari (Barnes & Bidgen, 2002) dan DeLone dan Mclean (2003). Indikatornya adalah (1) *trust*; (2) *empathy*; dan (3) *responsiveness*. Menurut DeLone & McLean

(2003) indikator dalam menentukan sebuah *service interaction quality* ada tiga yaitu : (1) *assurance* (memastikan kecepatan akses terhadap Sistem Informasi Akademik sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa); (2) *empathy* (memahami kebutuhan mahasiswa); dan (3) *responsiveness* (respon yang diberikan oleh sistem yang diberikan kepada mahasiswa).

2.5 Evaluasi

Evaluasi adalah proses penilaian. Penilaian ini bisa menjadi netral, positif atau negatif atau merupakan gabungan dari keduanya. Saat sesuatu dievaluasi biasanya orang yang mengevaluasi mengambil keputusan tentang nilai ataupun manfaatnya. (Curtis, Dan B; Floyd, James J.; Winsor, Jerry L, 1998). Menurut Worthen & Sanders (1987) evaluasi adalah mencari sesuatu yang berharga (*worth*). Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu. Karenanya evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang manusia yang telah mengerjakan suatu hal, pasti akan menilai apaka yang telah dilakukannya tersebut sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

2.6 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mengatur jaringan komunikasi yang penting, proses transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat (John F.Nash , 1995). Menurut Kertahadi (2007) sistem informasi adalah alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Dan memiliki tujuan untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan.

2.7 Akademik

Akademik adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa yunani yaitu *academos* yang diartikan sebuah taman umum (plasa) yang terletak disebelah barat laut kota Athena. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dirilis oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (2001:18) diartikan kedalam 3 istilah yaitu : (1) “akademis” yang diartikan memiliki hubungan dengan akademi. (2) “akademisi” yang diartikan orang yang berpendidikan tinggi, (3) “akademi” yang diartikan sebuah perkumpulan cendekiawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akademik memiliki makna sebuah keadaan dimana orang-orang dapat menyampaikan dan menerima gagasan-gagasan pemikiran terkait ilmu pengetahuan sekaligus dapat menguji gagasan tersebut secara jujur, terbuka, leluasa.

2.8 Sistem Informasi Akademik

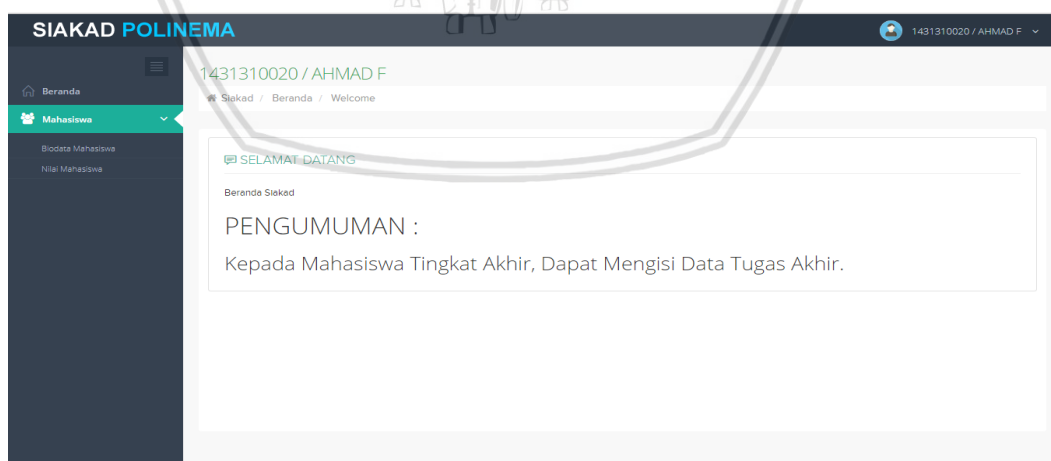
Sistem Informasi Akademik adalah Sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu seperti : penyimpanan data untuk siswa baru, penentuan kelas, penentuan jadwal pelajaran, pembuatan jadwal mengajar, pembagian wali kelas, proses penilaian (Imelda & Erik, 2014). Menurut Santoso (2007) Sistem Informasi Akademik adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Dengan menggunakan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

2.9 Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang

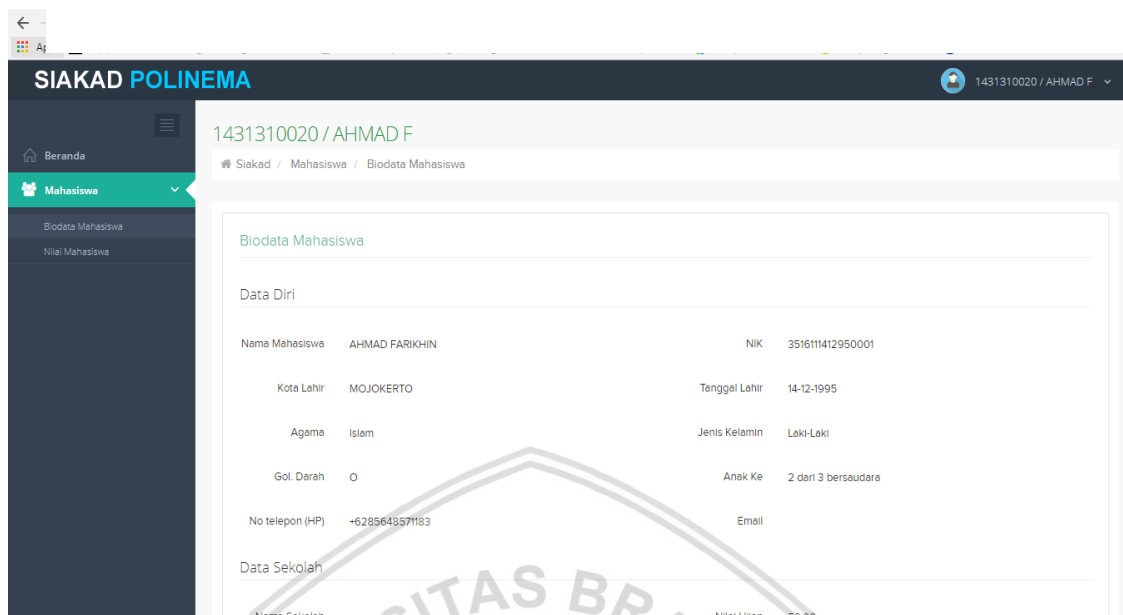
Sistem Informasi yang telah diimplementasikan oleh Politeknik Negeri Malang saat ini memiliki dua fitur utama yaitu : Beranda dan Mahasiswa yang mana pada fitur mahasiswa terhadap fitur lagi yaitu fitur Biodata Mahasiswa dan Rangkuman Nilai Akademik. Kedua fitur utama tersebut memiliki fungsi utama masing-masing untuk membantu mahasiswa politeknik negeri malang dalam memperoleh informasi akademik.

A. Beranda

Fitur ini berisi halaman awal dari Sistem Informasi Akademik Politeknik yang didalamnya terdapat pengumuman-pengumuman yang berisi event-event atau acara yang akan diadakan pada bulan tersebut. Tampilan Fitur Beranda disajikan pada Gambar 2.3



Gambar 2.3 Beranda dari Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri

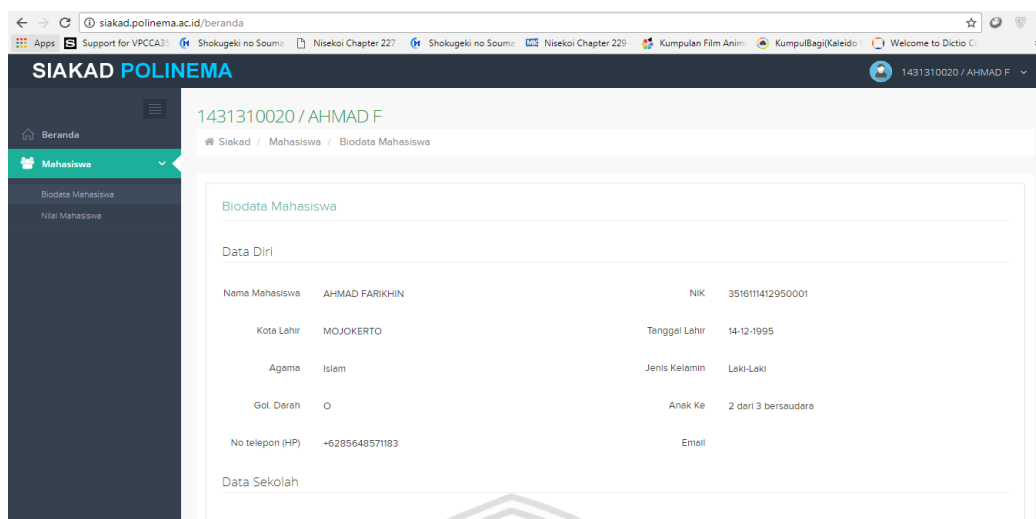


Gambar 2. 4 Tampilan dari Fitur Mahasiswa

Pada fitur ini berisi biodata dari mahasiswa politeknik negeri malang dan juga nilai dari mahasiswa yang bersangkutan. Fungsi dari fitur adalah untuk menampilkan biodata dari mahasiswa politeknik negeri malang yang bersangkutan dan juga nilai dari mahasiswa yang bersangkutan selama satu semester mengikuti perkuliahan. Tampilan Fitur Beranda disajikan pada Gambar 2.4

a. Biodata

Fitur ini memiliki fungsi menampilkan data diri dari mahasiswa Politeknik Negeri Malang yang bersangkutan mulai dari Nama, Jenis Kelamin, Tempat Tanggal Lahir, Agama, Gol. Darah, No. Telepon (HP), NIK, dsb. Tampilan Fitur Biodata disajikan pada Gambar 2.5



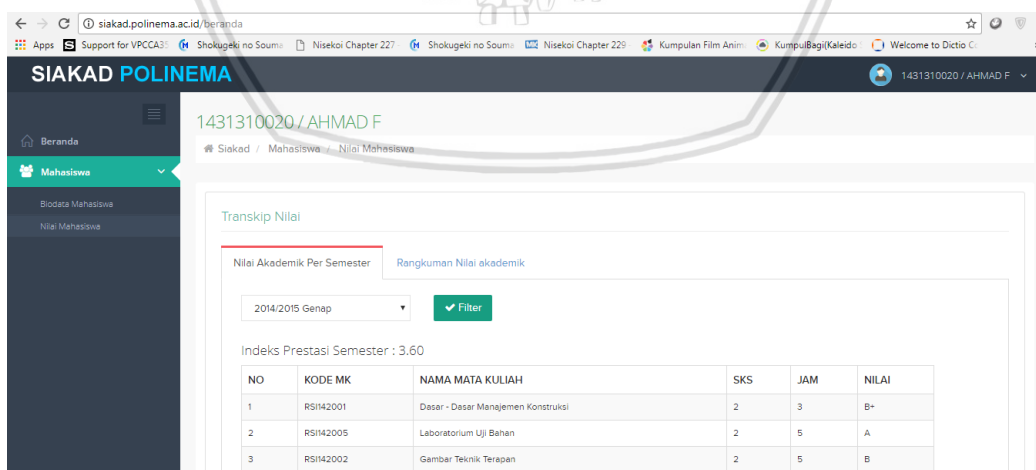
Gambar 2.5 Tampilan biodata

b. Nilai mahasiswa

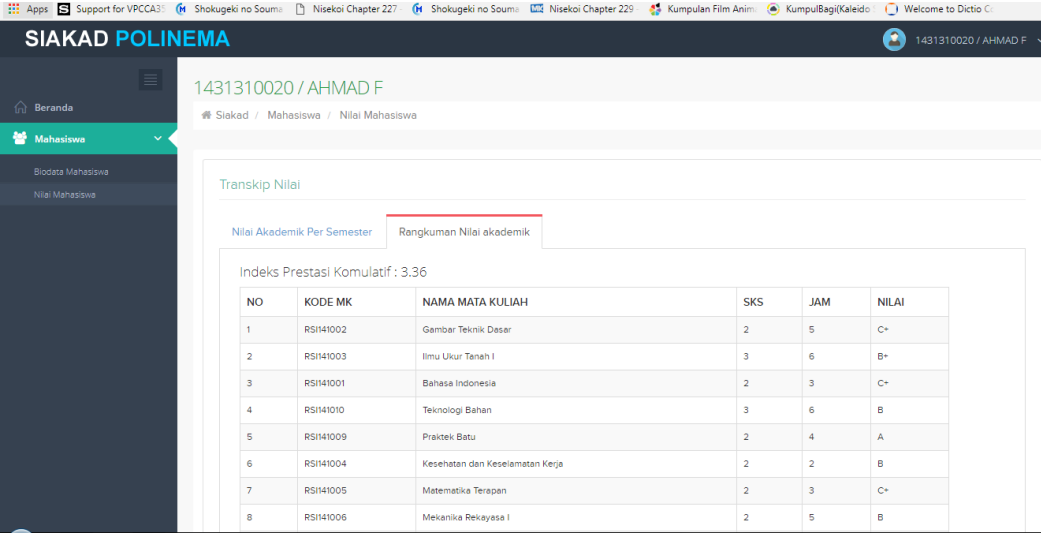
Pada fitur ini memiliki dua fungsi yaitu menampilkan nilai mahasiswa dari mahasiswa politeknik negeri malang pada satu semester perkuliahan, serta menampilkan rekap nilai mahasiswa yang bersangkutan selama berkuliah di Politeknik Negeri Malang. Tampilan Fitur Beranda disajikan pada Gambar 2.6 dan Gambar 2.7 .

c. Nilai Mahasiswa

Fitur ini memiliki fungsi untuk menampilkan nilai mata kuliah mahasiswa dalam satu semester. Dalam fitur ini terdapat dua sub fitur yaitu nilai akademik dan rangkuman nilai akademik



Gambar 2. 6 Tampilan Nilai Akademik



1431310020 / AHMAD F

Siakad / Mahasiswa / Nilai Mahasiswa

Transkrip Nilai

Nilai Akademik Per Semester Rangkuman Nilai akademik

Indeks Prestasi Kumulatif : 3.36

NO	KODE MK	NAMA MATA KULIAH	SKS	JAM	NILAI
1	RSI141002	Gambar Teknik Dasar	2	5	C+
2	RSI141003	Ilmu Ukur Tanah I	3	6	B+
3	RSI141001	Bahasa Indonesia	2	3	C+
4	RSI141010	Teknologi Bahan	3	6	B
5	RSI141009	Praktek Batu	2	4	A
6	RSI141004	Kesehatan dan Keselamatan Kerja	2	2	B
7	RSI141005	Matematika Terapan	2	3	C+
8	RSI141006	Mekanika Rekeyasa I	2	5	B

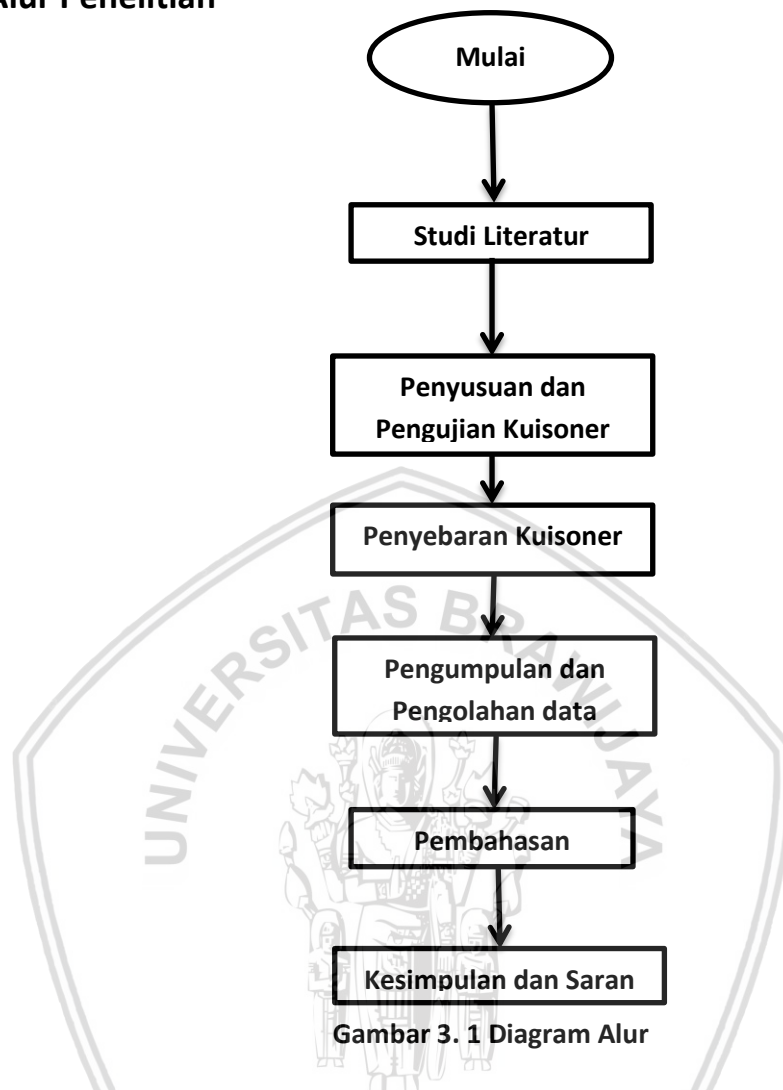
Gambar 2. 7 Tampilan dari Rangkuman Nilai



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang akan ditempuh selama penelitian demi mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Tahap yang akan dilalui selama penelitian seperti Gambar 3.1. Penelitian ini dilakukan dalam beberapa langkah yaitu identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan dan penyebaran kuisioner, pengumpulan dan pengolahan data, pembahasan, kesimpulan dan saran. Penelitian dengan metode kuantitatif adalah pencipta dari metode penelitian seperti eksperimen atau survey dan memiliki karakteristik dalam penekanan penggunaan data kuantitatif, data kuantitatif sendiri adalah data yang berfokus pada angka. Metode kuantitatif menggambarkan seperangkat teknik untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menekankan pada data kualitatif. Terdapat dua landasan umum untuk metode penelitian tersebut. Landasan yang pertama menekankan terhadap data kuantitatif, yang kedua menekankan terhadap filosofi positivist. Untuk landasan yang pertama, metode kuantitatif cenderung menkhhususkan diri terhadap kuantitas dan menganggap bahwa angka yang digunakan itu mewakili nilai dan level teori dari teori konstruk dan angka tersebut digunakan untuk menginterpretasi sebagai bukti ilmiah yang kuat tentang bagaimana sebuah fenomena bekerja. Seringkali kehadiran dari data numerik sangat penting dalam metode kuantitatif yang dimengerti oleh orang yang mengerti mengenai alat statistik, teknik, dan paket untuk dapat dijadikan elemen penting dari metode kuantitatif. Meskipun hal ini sering dilakukan dan benar, metode kuantitatif tidak memerlukan pemeriksaan statistik. (Recker, 2013)

3.2 Alur Penelitian



3.1 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur adalah berisi dasar-dasar teori yang digunakan yang berasal dari buku, jurnal, dan penelitian terkait dengan kualitas layanan, Sistem Informasi Akademik, *WebQual* dan TAM sebagai dasar dalam skripsi ini. Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengukuran kualitas web sesuai dengan skripsi ini yaitu oleh Medyawati & Maburri (2012) dan dari Park (2009) Un, Jan & Contreras (2010), Nada & Wibowo (2015).

3.2 Penyusunan Kuisoner dan Pengujian Kuisoner

Pengembangan kuisoner pada penelitian ini diawali dengan menentukan variabel-variabel yang akan diukur untuk kualitas layanan yaitu dengan menggunakan variabel (1) *usability*, (2) *information quality*, dan (3) *service interaction quality*. Sedangkan untuk tingkat penerimaan menggunakan variabel (1) *Perceived ease of use*, (2) *Perceived usefulness*, (3) *Attitude toward using*, (4) *Behavioral Intention*, (5) *Actual Usage*. Kemudian variabel-variabel tersebut

dirumuskan berdasarkan landasan kepustakaan yang disusun. Sebaran indikator pada tiap variabel disajikan pada Lampiran A yaitu kisi-kisi instrumen penelitian.

Setiap indikator memiliki minimal dua pernyataan. Setelah mengembangkan pernyataan pada setiap indikator dilakukan validitas isi. Validitas isi dibagi menjadi validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*). Validitas Tampak merupakan sebuah bukti validitas yang didasarkan pada penilaian format penampilan dan kesesuaian konten dengan tujuan penelitian. Validitas konten adalah sejauh mana pernyataan pada kuesioner merupakan relevansi dari indikator yang hendak diukur.

Validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*) dilakukan dengan meminta penilaian ahli. Ahli yang digunakan pada penelitian ini berjumlah dua orang. Hasil dari penelitian ahli kemudian dianalisis dengan menggunakan persamaan 2.8 yaitu Aiken V. Batas dari penelitian Aiken V adalah sebesar 0,69. Artinya apabila nilai koefisien di atas 0,69 maka pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan apabila nilai koefisien di bawah 0,69 maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang tidak valid diperbaiki sesuai dengan saran yang telah diberikan oleh ahli (Yang, 2016).

Langkah selanjutnya adalah menguji validitas konstruk (*construct validity*) dengan cara melakukan pilot test. Validitas konstruk merupakan validitas yang menunjukkan sejauh mana hasil tes mampu mengungkapkan suatu konstruk. Pilot test dilakukan dengan cara mengujikan kuesioner yang telah lolos pada uji validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*) kepada 30 orang pengguna. Jumlah 30 diambil dari perwakilan dari populasi yang dianggap sudah cukup dimana tujuannya adalah untuk survei pendahuluan (Johanson & Brooks, 2009).

r tabel yang digunakan untuk analisis validitas item adalah 0,361 karena menggunakan sampel sebesar 30. Apabila r hitung lebih kecil sama dengan r tabel maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Namun apabila r hitung lebih kecil sama dengan r tabel maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang tidak valid dapat digugurkan (Priyatno, 2010).

Langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas pernyataan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan persamaan 3.0 pernyataan reliabel diketahui dari nilai α . Jika nilai α lebih dari sama dengan 0,7 maka artinya pernyataan reliabel atau mencukupi (*sufficient reliability*) jika α lebih dari 0,8 maka seluruh item konsisten reliabel secara internal karena reliabilitasnya kuat. α antara 0,5 hingga 0,7 maka reliabilitasnya moderat dan α kurang dari sama dengan 0,5 maka reliabilitas rendah yang artinya satu atau beberapa item tidak reliabel (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014).

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan beberapa butir pernyataan untuk mengukur perilaku individu, pendapat, dan persepsi tentang suatu obyek yaitu untuk 1) Skala 1 bermakna sangat tidak setuju; (2) Skala 2 bermakna tidak setuju; (3) Skala 3 bermakna netral (4) Skala 4 bermakna setuju; dan (5) Skala 5 bermakna sangat setuju.

Tabel 3.1 Tabel Skala Linkert

No	Skala Linkert	Keterangan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Siregar (2013)

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas biasanya digunakan untuk mengetahui suatu kelayakan dari item pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. sehingga uji validitas dilakukan pada setiap item pertanyaan (Sujarweni, 2015).

Validitas adalah hubungan korelasi antara skor pada tes yang dievaluasi dan kriteria yang digunakan untuk mengukur hal yang sama. Validitas juga merupakan sebuah evaluasi terintegrasi untuk melakukan penilaian mengenai sejauh mana bukti empiris dan alasan teoritis mendukung kecakupan dan kesesuaian berdasarkan pengujian. Validitas itu dinilai bukan diukur. Kedua, data memberikan bukti yang dapat dipertimbangkan, dibandingkan, dan untuk mencapai penilaian evaluatif yang terintegrasi (Guion, 2008).

Secara teknis pengujian validitas akan terasa lebih mudah apabila memiliki kisi-kisi instrumen penelitian, hal ini dikarenakan kisi-kisi instrumen penelitian terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor dari item pernyataan ataupun pertanyaan yang dijabarkan per indikator. Dengan adanya kisi-kisi instrumen maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan lebih mudah dan sistematis (Sugiyono, 2007).

Validitas juga menggambarkan data yang dikumpulkan apakah data tersebut benar-benar mengukur apa yang akan diukur oleh peneliti. Pengukuran dapat dikatakan valid apabila pengukuran tersebut mewakili esensi atau konten yang peneliti ukur. Ada beberapa jenis uji validitas yang penting untuk diidentifikasi yaitu penilaian teoritis dan penilaian empiris. Penilaian secara teoritis tentang validitas terdiri atas validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*). Validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*) dapat dikategorikan sebagai validitas isi. Validitas teoritis digunakan untuk menilai seberapa baik definisi dari konsep sesuai dengan konstruk.

Validitas isi dapat dihitung dengan menggunakan Persamaan Aiken V (1985). Aiken V merumuskan formula untuk menghitung koefisien sebuah validitas konten yang didasarkan pada hasil penilaian ahli. Statistik Aiken V diukur dengan menggunakan persamaan 2.8 (Azwar, 2014) :

$$V = \sum s / [n(e - 1)] \quad (2.8)$$

$$S = r - lo$$

Keterangan :

Lo = angka penilaian validitas yang terendah (misal skala 1)

C = angka penilaian validitas tertinggi (misal skala 5)

R = angka yang diberikan oleh penilai

Berikut ini adalah hasil penilaian yang diberikan oleh 2 orang ahli mengenai Instrumen Penelitian yang akan disebar. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa terdapat 36 pernyataan valid dan 32 pernyataan yang tidak valid yang diketahui setelah mengujikan instrument tersebut kepada 2 orang ahli.

3.2.2 Pilot Study

Pengujian validitas butir pernyataan yang pada instrumen penelitian menggunakan *tool* aplikasi statistik yaitu SPSS. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah menyusun kuisiener kemudian menyebarkan kuisiener kepada 30 pengguna secara acak, dimana para pengguna tersebut pernah mengakses *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Setelah data kuisiener terkumpul maka dilakukan rekap kuisiener yang kemudian dilakukan uji validasi kuisiener. Setelah uji validasi dilanjutkan dengan uji reliabelitas kuisiener.

Nilai ukur validitas dapat dilihat pada kolom *corected item-Total Correlation* pada tabel A, B, C jika nilai korelasi > 0,361 dengan taraf signifikasi 5%, maka pernyataan tersebut valid. Kuisiener dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $\alpha \geq 0,70$. Dengan begitu kuisiener dapat dilakukan penyebaran kuisiener pada sampel penelitian.

Pada persamaan (2.8) *s* adalah $-lo$, *lo* adalah angka penilaian validitas terendah, *e* adalah angka penilaian validitas tertinggi, *r* adalah angka yang diberikan seorang penilai, dan *n* adalah jumlah ahli yang digunakan. Penilaian secara empiris dengan validitas konstruk (*construct validity*). Penilaian empiris adalah penilaian yang digunakan untuk menilai seberapa baik pengukuran perilaku sesuai dengan prediksi teoritis (Recker, 2013). Pengujian validitas konstruk dapat menggunakan Persamaan korelasi *Product Moment*. Korelasi ini diukur dengan menggunakan persamaan 2.9

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.9)$$

Pada persamaan (2.9) *X* adalah skor dari item, *Y* adalah skor total dari item, dan *n* adalah angka jumlah pengguna. Item pernyataan-pernyataan yang saling berkorelasi signifikan dengan skor total dapat diartikan bahwa pernyataan

mampu mengetahui apa yang ingin diketahui (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014).

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk kestabilan dan konsistensi pengguna dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kontrak pertanyaan yang telah disusun menjadi sebuah kuisisioner dari suatu variabel (Surjaweni, 2015). Dengan menggunakan uji reliabilitas dapat dilakukan pengujian secara internal dan eksternal. Pengujian eksternal dapat dilakukan dengan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan dari keduanya. Pengujian internal dilakukan untuk menganalisis konsistensi pada item-item yang terdapat pada instrumen penelitian dengan menggunakan teknik tertentu.

Test-retest dilakukan dengan menguji instrumen penelitian yang sama beberapa kali pada pengguna yang sama dalam waktu yang berbeda. Koefisien diukur dari pengujian pertama dengan pengujian berikutnya. Jika memiliki korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel. *Equivalent* dilakukan untuk menguji instrumen yang berbeda pada pengguna yang sama dalam waktu yang sama. Koefisien diukur dengan cara data pertama dan data berikutnya dijadikan *equivalent*. Jika memiliki korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Gabungan dilakukan dengan mengujikan dua instrumen *equivalent* beberapa kali kepada pengguna yang sama cara ini dilakukan melalui penggabungan dari *test-retest* dan *equivalent*. Cara mengukur koefisien dengan menggunakan metode ini adalah mengkorelasikan data instrumen satu dengan data instrumen *equivalent*. Jika berkorelasi positif dan signifikan maka instrumen dapat dinyatakan bahwa data tersebut reliabel. Sedangkan pengujian internal dilakukan dengan menguji satu instrumen sekali dengan menggunakan teknik tertentu.

Uji reliabilitas menggambarkan sejauh mana variabel diukur. Jika beberapa pengukuran diambil nilai yang didapatkan konsisten maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut reliabel. Uji reliabilitas diperlukan karena meskipun sudah berhati-hati dalam menggunakan kata-kata dalam pernyataan hal tersebut tidak menjamin bahwa pengukuran yang dilakukan reliabel. Salah satu syarat dalam analisis kuantitatif adalah instrumen pengukurannya harus diuji reliabilitasnya. Ada berbagai macam cara untuk melakukan pengujian reliabilitas salah satunya seperti yang dikemukakan oleh (Recker, 2013) yaitu dengan menggunakan persamaan *Alpha Cronbach's*.

Pengujian reliabilitas yang digunakan dengan menggunakan Persamaan *Alpha Chronbach's* digunakan untuk skor yang berbentuk skala 1 hingga 4 atau 1 hingga 5. *Alpha Chronbach's* diukur dengan menggunakan persamaan (3.0)

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (3.0)$$

Pada Persamaan (3.0) r_{11} adalah reliabilitas instrumen, n adalah jumlah item pernyataan yang diuji, $\sum s_i^2$ adalah jumlah carian skor pada tiap item, dan s^2 adalah varian total (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014).

3.3 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu usaha untuk mengumpulkan, mencari dan menganalisis fakta-fakta mengenai suatu masalah dengan melakukan analisis dengan memberikan sebuah pertanyaan. Pada penelitian menggunakan jenis kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup adalah kuisisioner yang jawabannya sudah tersedia, sehingga pengguna hanya tinggal memilih jawaban sesuai dengan pertanyaan yang diberikan, seperti jawaban ya atau tidak. Kuisisioner ini mudah diisi, tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengisi kuisisioner, pengguna dapat mengisi kuisisioner secara bebas dan dapat diisi pada waktu senggang, selain itu juga kuisisioner ini mudah diolah. Namun, kuisisioner ini tidak memberikan alternatif jawaban karena keseluruhan jawaban telah ditentukan, dan terkadang jawaban pengguna tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapat pengguna.

3.4 Pengujian Kuisisioner

Pada pengujian kuisisioner dilakukan dua tahap yaitu uji validitas isi dan uji validitas konstruk. Berikut adalah hasil dari pengujian validitas isi yang dilakukan dengan penilaian dari 2 orang ahli. Data detail perhitungan disajikan pada Lampiran B. Perbaikan hasil uji validitas isi disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 3.2 Validitas Isi

No	Pernyataan	Keterangan	Perbaikan
	SIKAD Polinema dapat menghemat waktu saya dalam mencari informasi kegiatan akademik.	Tidak Valid	Saya merasa penggunaan SIKAD Polinema tidak menyusahkan.
	Saya merasa bahwa SIKAD Polinema dapat memfasilitasi kebutuhan informasi akademik dengan respon yang cukup cepat	Tidak Valid	Saya merasa bahwa SIKAD Polinema dapat mempercepat kinerja saya dalam kegiatan perkuliahan.
	Respon sistem ketika password diganti lambat dan sulit dimengerti	Tidak Valid	Ketika mengganti password pemberitahuan ketika password berhasil atau gagal tidak begitu jelas.

Tabel 3.3 Validitas Isi (Lanjutan)

	Saya akan merekomendasikan orang terdekat saya yang berkuliah di Polinema untuk menggunakan SIAKAD Polinema	Tidak Valid	Jika saya memiliki keluarga yang berkuliah di Polinema maka saya akan merekomendasikannya untuk menggunakan SIAKAD
	Saya merasa bingung dengan navigasi yang ada pada SIAKAD Polinema	Tidak Valid	Selama saya menggunakan SIAKAD Polinema saya memiliki pengalaman yang baik.
	Dalam satu semester saya sering mengakses SIAKAD Polinema	Tidak Valid	Dalam satu semester saya sering mengakses SIAKAD Polinema : 1.Tidak Pernah, 2.Pernah, 3. Sering, 4. Kurang dari 1x, 5. Lebih dari 1x.
	SIAKAD Polinema memberikan pengalaman mencari informasi yang baik bagi saya	Tidak Valid	SIAKAD Polinema memberikan kesan mencari informasi akademik yang baik bagi saya.
	Saya tidak membutuhkan bantuan ahli untuk menggunakan SIAKAD Polinema	Tidak Valid	Saya tidak membutuhkan bantuan ahli untuk menggunakan SIAKAD Polinema saat pertama kali akses.
	Saya merasa dapat selalu mengandalkan SIAKAD Polinema untuk mencari segala informasi yang berhubungan dengan kegiatan akademik Polinema.	Tidak Valid	Banyak kesalahan sistem yang saya temukan ketika saya menggunakan SIAKAD Polinema.
	SIAKAD Polinema memberikan pengalaman menggunakan SIAKAD yang	Tidak Valid	Desain SIAKAD Polinema yang ada saat ini

	baik bagi saya		membbingungkan bagi saya.
	Saya merasa SIAKAD memberikan layanan yang cepat tanggap	Tidak Valid	Saya merasa SIAKAD Polinema memberikan layanan yang cepat tanggap

Validitas konstruk dilakukan dengan menggunakan pilot test. Pilot test yang telah dilakukan menghasilkan nilai validitas item/butir dan nilai reliabilitas. Validitas item dilakukan dengan cara mencari nilai korelasi dengan menggunakan persamaan 2.9. hasil analisis validitas item disajikan pada Tabel 4.2. Masing – masing pernyataan diberi kode sesuai dengan variabel dari 68 pernyataan terdapat 10 pernyataan yang digugurkan. Pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan dengan kode PU1, PU12, PEOU2, PEOU4, BI5, ATU8, Us8, Us10, IQ1, SIQ1. Sehingga yang digunakan dalam kuisioner adalah 58 pernyataan.

3.4.1 Pilot Study

Pilot Study dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan yang terdapat dalam kuisioner tersebut cocok atau tidak sebelum diujikan kepada pengguna yang sebenarnya cara melakukan Pilot Study adalah menyebarkan kuisioner yang telah direvisi sesuai dengan saran dari para ahli, kuisioner ini disebarkan kepada 30 orang dan hasil dari Pilot Study diolah dengan menggunakan SPSS. Dibawah ini adalah hasil pengujian Pilot Study untuk semua variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 3.4 Tabel Pilot Study Variabel Perceived Usefulness

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PU1	38,37	83,064	,459	,926
PU2	39,46	72,373	,771	,915
PU3	39,00	74,941	,733	,916
PU4	39,11	75,163	,786	,914
PU5	39,23	73,476	,876	,910
PU6	39,31	76,575	,784	,915
PU7	39,03	74,617	,791	,914
PU8	39,11	76,810	,734	,916
PU9	39,00	76,294	,786	,915
PU10	39,23	73,064	,775	,914
PU11	38,40	83,541	,436	,927
PU12	38,40	85,953	,231	,935

Menurut hasil diatas dapat digunakan untuk mengeliminasi pernyataan-pernyataan yang tidak valid standar untuk mengeliminasi pada penelitian ini adalah 0.361, standar ini diambil dari *Korelasi Product Moment* dengan pengguna

30 orang dari variabel *Perceived Usefulness* pernyataan yang dihapus adalah PU1 dan PU12. Untuk PU1 dihilangkan untuk menjaga *Cronbach's Alpha* dan *Cronbach's Alpha* pada variabel ini adalah 0.925.

Tabel 3.5 Pilot Study Variabel Perceived Ease of Use

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PEoU1	42,11	42,516	,538	,803
PEoU2	42,71	45,269	,304	,825
PEoU3	43,37	45,476	,371	,841
PEoU4	43,26	47,961	,120	,843
PEoU5	41,71	41,857	,735	,789
PEoU6	41,60	42,835	,673	,795
PEoU7	41,74	43,844	,611	,800
PEoU8	42,31	42,281	,594	,799
PEoU9	41,94	44,173	,624	,800
PEoU10	41,89	44,869	,569	,804
PEoU11	42,37	43,476	,546	,803
PEoU12	42,54	42,314	,597	,798

Cronbach's Alpha pada variabel ini adalah 0.822 sehingga pada variabel ini yang dihilangkan adalah pernyataan dengan kode PEoU2 dan PEoU4, alasan untuk dihapusnya pernyataan PEoU2 dan PEoU4 dikarenakan pada Kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada pernyataan tersebut dibawah standar 0.361.

Tabel 3.6 Pilot Study variabel Behavior Intention

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BI1	17,89	17,281	,905	,900
BI2	18,00	17,765	,809	,914
BI3	18,14	18,420	,846	,909
BI4	17,80	18,459	,846	,909
BI5	17,60	22,012	,539	,944
BI6	18,00	18,765	,816	,913

Pada variabel ini pernyataan yang dihilangkan adalah BI5 hal ini dikarenakan jika pernyataan BI5 dipertahankan maka *Chronbach's Alpha* akan bernilai sebesar 0.944 sedang realibilitas pada variabel ini hanya sebesar 0.929 sehingga pernyataan BI5 harus dihilangkan.

Tabel 3.7 Pilot Study Attitude Toward Using

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ATU1	25,20	25,106	,728	,874
ATU2	25,00	24,647	,837	,864
ATU3	24,91	24,669	,813	,866
ATU4	25,06	24,938	,799	,867
ATU5	24,86	25,303	,854	,864
ATU6	25,17	25,146	,812	,867
ATU7	24,94	28,820	,387	,905
ATU8	24,86	29,244	,261	,921

Pada variabel ini sebenarnya pernyataan yang dihilangkan adalah pernyataan dengan kode ATU7 , ATU8 alasan dihilangkannya pernyataan tersebut adalah sama-sama tidak memenuhi standar korelasi momen produk namun untuk pernyataan dengan kode ATU7 dipertahankan untuk dapat menjaga indikator dikarenakan 1 indikator harus memiliki setidaknya 1 pernyataan.

Tabel 3.8 Pilot Study Actual Usage

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AU1	9,26	9,020	,620	,817
AU2	9,26	8,785	,675	,798
AU3	10,03	6,323	,726	,770
AU4	9,94	6,526	,728	,765

Pada variabel ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan karena semua pernyataan memiliki *Corrected Item-Total Correlation* diatas standar korelasi produk moment yang sebesar 0.361, sehingga semua pernyataan dianggap valid.

Tabel 3.9 Pilot Study Usability

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Us1	39,54	45,667	,677	,854
Us2	39,57	45,487	,749	,851
Us3	39,57	45,723	,667	,855
Us4	39,69	46,810	,590	,860
Us5	39,29	46,798	,660	,856
Us6	39,37	46,005	,613	,858
Us7	39,74	46,197	,551	,862
Us8	40,43	48,782	,327	,878
Us9	39,31	45,634	,755	,851
Us10	40,63	51,005	,120	,900
Us11	39,26	46,608	,693	,855
Us12	39,11	46,987	,722	,854

Pada variabel ini pernyataan yang dihilangkan adalah pernyataan dengan kode Us8 dan Us10 hal ini dikarenakan pada kolom *Corrected item-Total Correlation* pada kedua pernyataan tersebut sama-sama tidak memenuhi nilai validitas sebesar 0.361 sehingga kedua pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Tabel 3.10 Pilot Study Information Quality

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IQ1	27,29	29,798	,650	,936
IQ2	27,34	30,350	,601	,940
IQ3	27,06	29,291	,877	,914
IQ4	27,00	31,059	,887	,916
IQ5	26,83	30,852	,816	,920
IQ6	26,86	30,950	,822	,919
IQ7	26,83	31,440	,824	,920
IQ8	26,80	31,871	,841	,920

Pada variabel ini sebenarnya item pernyataan yang dihapus adalah pernyataan yang memiliki kode IQ1 dan IQ2 hal ini dikarenakan pada kolom *Cronbach's Alpha if item Deleted* pada kedua pernyataan tersebut sama-sama melebihi nilai reliabilitas dari variabel tersebut sebesar 0.932 namun pada akhirnya item pernyataan yang dihapus adalah IQ1 dan IQ2 dipertahankan hal ini

untuk menjaga indikator dari variabel tersebut karena satu indikator memiliki minimal satu pernyataan.

Tabel 3.11 Pilot Study Service Interaction Quality

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SiQ1	16,97	22,029	,822	,956
SiQ2	16,83	23,087	,725	,966
SiQ3	17,09	21,610	,887	,949
SiQ4	17,09	20,610	,951	,942
SiQ5	17,09	21,610	,887	,949
SiQ6	17,09	20,610	,951	,942

Pada variabel ini item pernyataan yang dihilangkan adalah item pernyataan dengan kode SiQ2 hal ini dikarenakan pada kolom *Chronbach's Alpha if Item Deleted* pada pernyataan dengan kode SiQ2 melebihi standar reliabilitas variabel sebesar 0.959 sedangkan nilai *Chronbach's Alpha if Item Deleted* pada pernyataan 0.966 sehingga jika tidak dihapus akan memperkuat nilai *Chronbach's Alpha*.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pada variabel *Perceived Usfulness* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.925 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan kuisioner yang termasuk kedalam variabel tersebut bersifat reliabel dengan kategori reliabilitas kuat. Selanjutnya untuk variabel *Perceived Ease of Use* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.822 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan kuisioner yang termasuk kedalam variabel ini bersifat reliabel. Untuk variabel *Behavioral Intention* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.929 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan kuisioner yang termasuk dalam variabel tersebut bersifat reliabel dengan kategori reliabilitas kuat. Kemudian untuk variabel *Attitude Toward Using* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.893 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan kuisioner yang termasuk kedalam variabel tersebut bersifat reliabel. Untuk variabel *Actual Usage* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.834 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan kuisioner pada variabel tersebut bersifat reliabel. Untuk variabel *Usability* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.872 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan yang termasuk kedalam variabel ini bersifat reliabel. Untuk variabel *Information Quality* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.932 hal ini dapat diartikan bahwa semua pernyataan yang termasuk kedalam variabel ini bersifat reliabel. Dan untuk variabel *Service Interaction Quality* memiliki tingkat *Chronbach's Alpha* sebesar 0.959 hal ini dapat diartikan bahwa

semua pernyataan kuisisioner yang termasuk kedalam variabel tersebut bersifat reliabel dengan tingkat reliabilitas kuat.

3.5 Penyebaran Kuisisioner

Identifikasi populasi dilakukan dengan mengetahui siapa saja yang bisa mengakses Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang yaitu mahasiswa Politeknik Negeri Malang. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *probability sampling* dengan kriteria mahasiswa Politeknik Negeri Malang. Dengan jenis sampling *Stratified Random Sampling*. *Stratified Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memiliki strata atau tingkatan yang memiliki karakteristik sendiri. Seperti mengambil sampel kepada setoap anggota yang sama dalam populasi (Siregar, 2014). Untuk mengukur jumlah sampel Galat pendugaan/persen kelonggaran ketidak telitian didasarkan atas pertimbangan peneliti dan yang dapat ditolerir adalah sebesar 10% atau sebesar 0,1. Kuisisioner yang disebarakan merupakan kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup adalah kuisisioner yang jawabannya sudah tersedia, pengguna tinggal memilih jawaban sesuai pertanyaan yang diberikan. Agar pengguna mudah untuk mengisi, tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengisi kuisisioner, serta pengguna dapat mengisi kuisisioner secara bebas dan dapat diisi pada waktu senggang (Satu,2009).

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok individu atau obyek yang memiliki karakteristik yang sama. Contoh sekelompok individu yang memiliki obyek sama atau pada masyarakat yang memiliki umur, pekerjaan, status sosial yang sama. Sedangkan sampel adalah bagian terkecil dari populasi. Tidak semua populasi dan sampel digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk melakukan prosedur pemilihan populasi dan sampel yang ideal dan efisien adalah dengan menggunakan proses sampling (Chandra,1995). Secara terdapat dua metode dalam menentukan sampling (Suhermin & Rusliah,1989) yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan proses *Probability Sampling* yaitu dengan *Stratified Random Sampling*. *Stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memiliki strata atau tingkatan yang memiliki karakteristik sendiri (Siregar, 2014). Pada penelitian ini populasi dan sampel yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah mahasiswa yang sedang melakukan studi di Politeknik Negeri Malang dan untuk penyebaran kuisisioner menggunakan metode penyebaran kuisisioner melalui aplikasi *WhatsApp* dan *Line* yaitu dengan cara membuagt kuisisioner tersebut menggunakan google docs kemudian membagikan Identifikasi populasi dilakukan untuk dapat mengetahui siapa saja yang akan menjadi pengguna dengan populasi yang diambil pada bulan Oktober 2017. Populasi yang didapat adalah Mahasiswa yang berkuliah di Politeknik Negeri Malang pada bulan Oktober 2017. Total mahasiswa Politeknik Negeri Malang adalah sebesar 10.074. Hasil tersebut diperoleh setelah melakukan wawancara dengan admin Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang.

Untuk mengukur jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi pengunjung Sistem Informasi Akademik Polinema menggunakan persamaan 3.1 dari Slovin. Berikut perhitungan populasi sampel yang diperlukan dengan menggunakan Persamaan 3.1 :

$$n = \frac{10.074}{10.074 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{10.074}{10.074 \times (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{10.074}{100,74 + 1}$$

$$n = \frac{10.074}{101,74}$$

$$n = 99,0171024$$

$$n = 100$$

Dari hasil perhitungan maka diperoleh nilai minimal sampel untuk pengunjung Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang adalah sebesar 100 sampel pengguna. Link kuisisioner tersebut kepada mahasiswa Politeknik Negeri Malang melalui aplikasi *WhatsApp* dan *Line*. Rumus Slovin dapat digunakan untuk mengukur jumlah sampel. Berdasarkan jumlah populasi pengunjung situs Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang menggunakan persamaan 3.1 dari Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \quad (3.1)$$

Pada persamaan (3.1) n adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi, dan e adalah galat pendugaan/ persen kelonggaran untuk ketidak telitian.

3.7 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari kuisisioner online yang dibuat pada Google Form dan Link kuisisioner disebar ke berbagai media sosial seperti melalui Line dan Whatsapp hal ini digunakan untuk memperluas penyebaran kuisisioner tersebut. Kemudian disebarkan kepada mahasiswa-mahasiswi yang menempuh studi di Politeknik Negeri Malang. Kuisisioner disebarkan mulai tanggal 9 Desember 2017 – 14 Desember 2017. Data yang telah dikumpulkan dan ditabulasi oleh peneliti. Data yang dihasilkan pada penelitian ini berupa data kuantitatif. Data kuantitatif tersebut kemudian diolah dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan keadaan pemusatan data dihitung dengan menggunakan persamaan 3.2 , persamaan 3.3 dan persamaan 3.4,. Persebaran data diukur dengan persamaan 3.5 , persamaan 3.6 dengan menggunakan bantuan aplikasi excel.

Langkah selanjutnya adalah pengkatagorian nilai mean. Pengkategorian dibuat dengan kurva norma. Sumbu X pada norma dibagi menjadi 6 area masing-masing area memiliki jarak 1 simpangan baku. Kurva norma dibagi menjadi dua bagian dimana bagian tengahnya adalah nilai mean. Nilai setiap kategori didapatkan dari nilai persentase ideal minimum, persentase ideal maksimum, jangkuan, rerata persentase ideal, dan simpangan baku.

Nilai mean diubah menjadi persentase sebelum dikategorikan. Pengkategorian disajikan pada Tabel 3.12

Tabel 3.12 Kategori

Persentase	Kategori
$75.01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58,34 < x \leq 75,01$	Tinggi
$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

Pada Tabel 3.1 terdapat sajian mengenai nilai kategori. Kategori Tinggi dengan persentase nilai sebesar 75.01% kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari sama dengan 100%. Kategori tinggi dengan persentase nilai sebesar 58.34% kurang dari mean, nilai mean kurang dari sama dengan 75.01%. kategori dengan sedang memiliki persentase nilai sebesar 41.66% kurang dari nilai mean , nilai mean kurang dari sama dengan 58.34%. kategori rendah dengan persentase nilai sebesar 24.99% kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari sama dengan 41.66%. Kategori sangat rendah memiliki persentase nilai mulai dari 0% kurang dari nilai mean , nilai mean kurang dari sama dengan 24.99%.

3.8 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan atas suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok pengguna . Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemusatan data dan teknik persebaran data. Pemusatan data untuk mengukur gejala pusat (*tendency central*).

Untuk mengetahui gejala pusat dari kelompok dengan cara mengetahui mean, modus, dan median. Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai dari rata-rata kelompok. Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok. Median merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disesuaikan urutannya dari nilai

terkecil ke nilai terbesar atau dari nilai terbesar ke nilai terkecil. Persebaran data didasarkan pada tingkat variasi yang terjadi pada kelompok. Untuk mengetahui variasi kelompok data maka dilakukan dengan cara melihat varian dan standar deviasi kelompok. Varian digunakan untuk mekelaskan homogenitas kelompok. Standar deviasi merupakan akar dari varian (Sugiyono, 2007). Pemusatan data dianalisis dengan menggunakan mean, median, modus. Persebaran data dianalisis dengan menggunakan standar deviasi dan varian.

Mean diukur dengan menggunakan Persamaan 3.2

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \quad (3.2)$$

Pada Persamaan (3.2) \bar{x} adalah mean. x_1 adalah nilai sampel ke-1. n adalah jumlah data. Mean adalah rata-rata. Yang diambil dari jumlah sampel dibagi jumlah data.

Median diukur menggunakan persamaan 3.3 untuk data ganjil dan persamaan 3.4 untuk data genap.

$$Me = x_{\frac{n+1}{n}} \quad (3.3)$$

$$Me = \frac{1}{2} \left(x_{\left(\frac{n}{2}\right)} + x_{\left(\frac{n}{2} + 1\right)} \right) \quad (3.4)$$

Pada Persamaan (3.3) dan Persamaan (3.4) x adalah nilai data median yang berada ditengah-tengah dari sekumpulan data. Modus adalah nilai yang paling sering muncul atau yang memiliki frekuensi paling tinggi. Modus tidak dihitung dengan persamaan, namun hanya dilakukan melalui pengamatan.

Varian diukur dengan menggunakan persamaan 3.5 :

$$\sigma^2 = \frac{\sum xi - \mu}{N} \quad (3.5)$$

Varian populasi = σ (tho) , varian sampel = s , μ adalah rata-rata populasi, N adalah total jumlah populasi. Varian adalah nilai yang menunjukkan tingkat variasi kelompok data.

Simpangan baku (standar deviasi) adalah akar kuadrat dari varian. Standar deviasi diukur dengan menggunakan persamaan 3.6

$$s = \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad (3.6)$$

3.9 Pembahasan

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pembahasan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dapat

digunakan bagi bagian TI Politeknik Negeri Malang dalam memperbaiki Sistem Informasi Akademik. Pembahasan akan dilakukan pada setiap variabel *webqual* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kemudian peneliti akan memberikan rekomendasi pada setiap indikator yang perlu dilakukan peningkatan perbaikan berdasarkan landasan kepusatakaan.

3.10 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dilakukan penarikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi pembahasan atas hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Kesimpulan dibuat berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini. Dari evaluasi yang telah dilakukan maka ditariklah saran sebagai usulan untuk melakukan perbaikan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.



BAB IV PENGOLAHAN DATA

4.1 Uji Asumsi Dasar

a) Uji Normalitas

Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika residual yang diperoleh dari model regresi berdistribusi normal. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian adalah:

H_0 : Sebaran residual berdistribusi normal

H_1 : Sebaran residual tidak berdistribusi normal

Untuk menguji asumsi ini, dapat digunakan uji normalitas kolomogrov-smirnov sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolomogrov-Smirnov

Unstandardized Residual	
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	12,98707295
Most Extreme Differences	,081
Absolute	
Positive	,081
Negative	-,051
Test Statistic	,081
Asymp. Sig. (2-tailed)	,100 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.1, didapatkan nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0,100 lebih besar dari α (0.05). Diambil keputusan terima H_0 yang artinya sebaran residual berdistribusi normal.

b) Uji Heterokedastisitas

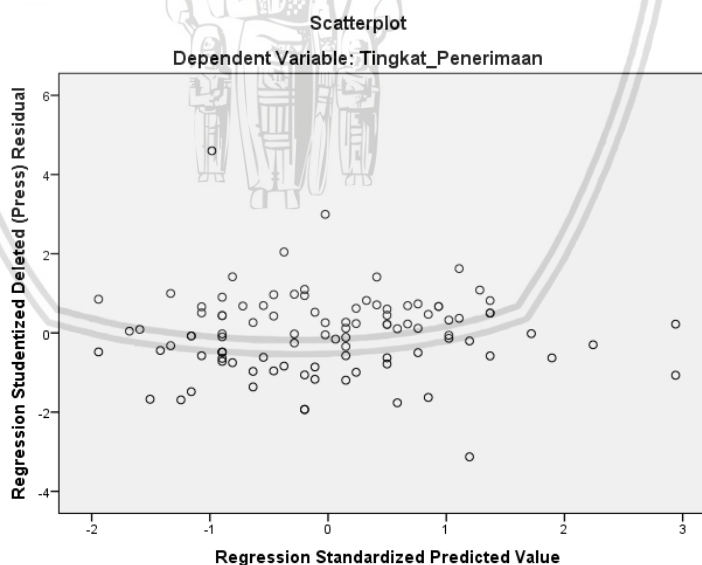
Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ragam (*variance*) residual yang sama atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki ragam residual sama (bersifat homogen). Hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 = ragam residual homogen

H_1 = ragam residual tidak homogen

Cara untuk menguji homoskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) (ZPRED) dengan residualnya (SDRESID). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas (asumsi homoskedastisitas tidak terpenuhi). Sedangkan, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (asumsi terpenuhi).

Gambar 4.1. Uji Heterogenitas dengan Scatterplot

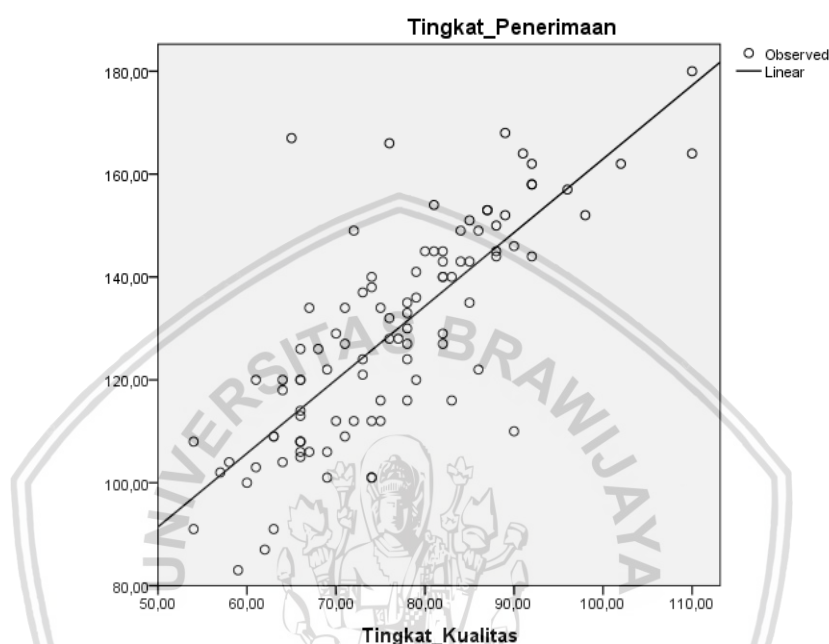


Gambar 4. 1 Uji Heterogenitas

Dari hasil *scatterplot* pada Gambar diatas, terlihat titik-titik tersebar secara acak (tak berpola) baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga disimpulkan ragam residual homogen (asumsi terpenuhi).

c) Uji Linieritas

Pengujian linieritas digunakan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian. Bentuk hubungan yang dapat dianalisis menggunakan regresi linier adalah hubungan yang bersifat linier. Oleh karena itu dilakukan pengujian linieritas dengan mengestimasi bentuk kurva hubungan antara 2 variabel. Adapun pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS 24.0 dan didapatkan hasil sebagai berikut



Gambar 4.2 Grafik Hubungan Tingkat Kualitas dengan Tingkat Penerimaan SIAKAD

Gambar 4.2 menunjukkan plot data dari tingkat kualitas yang dihubungkan dengan tingkat penerimaan SIAKAD, dari grafik tersebut dapat kita ketahui bahwa plot bergerak diantara grafik bergerak sepanjang sumbu linier, hal ini mengindikasikan bahwa bentuk hubungan antara tingkat kualitas yang dihubungkan dengan tingkat penerimaan SIAKAD adalah linier. Pengujian lebih rinci dilakukan dengan nilai signifikansi uji linieritas, dengan hipotesis sebagai berikut

H_0 = Terdapat hubungan yang linier antara tingkat kualitas dengan tingkat penerimaan SIAKAD

H_1 = Terdapat hubungan yang linier antara tingkat kualitas dengan tingkat penerimaan SIAKAD

Adapun hasil pengujian hipotesis pada uji linieritas didapatkan hasil pada tabel 4.2 berikut

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Linieritas Menggunakan Curve Fit

Model Summary and Parameter Estimates							
Dependent Variable: Tingkat_Penerimaan							
Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sign.	Constant	b1
Linear	,615	156,441	1	98	,000	19,893	1,430
The independent variable is Tingkat_Kualitas.							

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengujian sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari α (0.05) sehingga diputuskan untuk menerima H_1 dan menolak H_0 dan menyatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara tingkat kualitas dengan tingkat penerimaan SIAKAD. Dengan demikian asumsi linieritas telah terpenuhi.

4.4.1. Pengujian Hipotesis

Setelah semua asumsi terpenuhi, maka analisis regresi digunakan untuk mendapatkan pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS 24.0 didapatkan ringkasan seperti berikut:

Tabel 4.3 Ringkasan uji Regresi Linier Berganda

Varia bel	<i>B</i>	t_{hitung}	<i>Signifi kan</i>	Keteran gan
Konst anta	19,8 93	2,25 5	0,026	
DAR	1,43 0	12,5 08	0,000	Signifik an
A = 0,050 R = 0,784 Koefisien Determinasi (R^2) = 0,615 F-hitung = 156,441 F-tabel ($F_{1;98;0.05}$) = 3,938 Signifikansi F = 0,000 t-tabel ($t_{99;0.05}$) = 1,984				

Dari Tabel 4.3 di atas, diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Penerimaan} = 19,893 + 1,430 \text{ Tingkat Kualitas} + \epsilon$$

Interpretasi hasil regresi pada tabel 4.21 adalah sebagai berikut :

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan parameter berdasarkan contoh. Selain itu, koefisien determinasi juga dapat digunakan untuk mengukur besar proporsi keragaman total di sekitar nilai tengah yang dapat dijelaskan oleh garis regresi. Besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen, berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.21 dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,615. Hasil tersebut menjelaskan sumbangan atau kontribusi dari variabel bebas (Tingkat Kualitas SIAKAD) yang disertakan dalam persamaan regresi terhadap variabel dependen (Tingkat Penerimaan SIAKAD), adalah sebesar 61,5%, sedangkan 38,5% lainnya disumbangkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan ini.

b) Uji F (Gooness Of Fit)

Uji F digunakan untuk melihat kebaikan model, Kebaikan model regresi sangatlah penting untuk diketahui, dengan mengetahui kebaikan model regresi yang digunakan dalam penelitian, akan menunjukkan seberapa handal dan akurat model tersebut. Pengujian kebaikan (*goodness of fit*) model regresi

menggunakan Uji F. Menurut Ghazali (2011) Uji F digunakan untuk mengetahui apakah setidaknya salah satu variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi secara simultan adalah sebagai berikut :

$H_0: \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang nyata antara variabel independent terhadap Dependen)

$H_1: \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Independent terhadap Dependen)

Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel 4.4 Hasil Uji F / Serempak

Hipotesis	Nilai	K eput usan
$H_0 : \beta_i = 0$ (variabel Independent tidak berpengaruh nyata terhadap Dependen) $H_1 : \beta_i \neq 0$ (variabel independent berpengaruh nyata terhadap Dependen) $\alpha = 0.05$	$F = 156,441$ $sig = 0,000$ $F_{tabel} = 3,938$	T olak H_0

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 4,556 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,975, karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0,000, sehingga H_0 ditolak. Artinya bahwa variabel independen berpengaruh secara nyata terhadap variabel Dependen atau dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi yang digunakan telah sesuai dan dapat digunakan.

c) Interpretasi Koefisien Regresi

Koefisien β_0 bernilai 19,893. Koefisien β_0 menunjukkan nilai yang positif yang bermakna bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel tingkat kualitas SIAKAD mahasiswa Politeknik Negeri Malang sudah memiliki tingkat penerimaan yang positif terhadap SIAKAD. Koefisien β_1 bernilai 1,430. Koefisien regresi ini menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara tingkat kualitas SIAKAD dan tingkat penerimaan SIAKAD searah yang bermakna apabila terjadi peningkatan pada tingkat kualitas SIAKAD, maka tingkat penerimaan SIAKAD oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang akan meningkat dan begitu juga sebaliknya apabila terjadi penurunan pada tingkat kualitas SIAKAD, maka tingkat penerimaan SIAKAD oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang akan menurun.

4.2 Perceived Usefulness

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Of Usefulness

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Meningkatkan Efektivitas	PU2	3,54	3,54	4,00	4,00	4,00	4,00	1,37	1,37	1,89	1,89
Pekerjaan menjadi lebih mudah	PU3	3,68	3,59	4,00	4,00	4,00	4,00	1,07	1,13	1,15	1,28
	PU4	3,49		4,00		4,00		1,18		1,40	
Meningkatkan Produktivitas	PU5	3,61	3,59	4,00	4,00	4,00	4,00	1,14	1,12	1,29	1,25
	PU6	3,57		4,00		4,00		1,09		1,20	
Meningkatkan Kinerja	PU7	3,57	3,52	4,00	4,00	4,00	4,00	1,05	1,08	1,10	1,15
	PU8	3,46		3,00		3,00		1,10		1,20	
Berguna/ Bermanfaat	PU9	3,60	3,65	4,00	4,00	4,00	4,00	1,17	1,13	1,37	1,28
	PU10	3,70		4,00		4,00		1,09		1,18	
Pekerjaan selesai lebih cepat	PU11	3,60	3,60	4,00	4,00	4,00	4,00	0,93	0,93	0,87	0,87

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan penyebaran data pada indikator-indikator dari variabel *perceived of usefulness*. Pada indikator meningkatkan efektivitas memiliki nilai mean kelompok sebesar 3,54 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai mean kelompok tidak akan jauh dari 3,54, dan nilai rata-rata mean dari indikator meningkatkan efektivitas adalah 3,59. nilai median dari indikator meningkatkan efektivitas adalah 4, dengan demikian rata-rata nilai median kelompok data pada indikator meningkatkan efektivitas adalah 4. Sedangkan untuk nilai modus pada indikator meningkatkan efektivitas adalah 4, dengan demikian dapat disimpulkan pada kuisioner yang disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat

meningkatkan efektivitas. Nilai standar deviasi kelompok data pada indikator ini adalah sebesar 1,37 , sehingga dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data dengan rata-rata sebaran data sebesar 1,37. Nilai varian kelompok data adalah 1,89 sehingga dapat disimpulkan untuk indikator meningkatkan efektivitas memiliki nilai jarak antar data adalah 1,89 . Dalam indikator meningkatkan efektivitas memiliki tingkat persentase sebesar 70,8% sehingga pada indikator meningkatkan efektivitas dapat dikategorikan kedalam kelompok Tinggi.

Pada indikator pekerjaan menjadi lebih mudah dikerjakan memiliki nilai mean kelompok data sebesar 3,59 , dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari 3,59. Nilai median atau nilai tengah dalam indikator ini adalah sebesar 4 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa rata-rata median dari indikator dalam kelompok data adalah sebesar 4, sedangkan nilai modus dari indikator ini adalah sebesar 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kuisisioner yang disebarkan banyak pengguna yang setuju bahwa dengan menggunakan SIAKAD Polonema dapat mempermudah pekerjaan. Dalam indikator ini juga memiliki standar deviasi sebesar 1,13, hal ini berarti indikator ini memiliki jarak sebaran antara setiap data adalah sebesar 1,13. Nilai varian kelompok dalam indikator ini sebesar 1.28 hal ini dapat diartikan jarak antara satu data dengan data yang lain adalah 1.28. Dalam indikator pekerjaan menjadi lebih mudah dikerjakan memiliki tingkat persentase sebesar 71,8% sehingga dapat dikategorikan bahwa indikator pekerjaan menjadi lebih mudah dikerjakan termasuk kedalam golongan kategori Tinggi.

Dalam indikator meningkatkan produktivitas memiliki nilai mean sebesar 3,59 hal ini dapat diartikan bahwa data dalam indikator ini memiliki nilai rata-rata kelompok yang tidak jauh dari 3,59. Nilai median dalam indikator ini adalah 4 sehingga dapat diartikan bahwa dalam indikator ini memiliki nilai median pada data kelompok sebesar 4, nilai yang paling sering muncul dari indikator ini adalah 4 hal ini dapat diartikan bahwa dari kuisisioner yang telah disebarkan banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat meningkatkan produktivitas. Standar deviasi dalam indikator ini adalah sebesar 1,12 sehingga dapat diartikan bahwa jarak sebaran satu data dengan data yang lain adalah sebesar 1,12 , nilai varian dalam indikator adalah 1,25 , sehingga dapat diartikan bahwa jarak antar data adalah sebesar 1,25. Dalam indikator meningkatkan produktivitas memiliki tingkat persentase sebesar 71,8% sehingga dapat dikategorikan bahwa indikator meningkatkan produktivitas termasuk kedalam kelompok dengan kategori yang Tinggi.

Dalam indikator meningkatkan kinerja memiliki nilai mean sebesar 3,52 dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,52. Nilai median dari kelompok data yang dimiliki oleh indikator meningkatkan kinerja adalah sebesar 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, nilai modus kelompok dari indikator ini adalah 4. Hal ini memiliki makna bahwa dari kuisisioner yang telah disebarkan banyak pengguna yang menganggap bahwa SIAKAD Polinema dapat meningkatkan kinerja. Nilai standar deviasi kelompok data adalah sebesar 1,08 hal ini memiliki makna bahwa jarak

rata-rata sebaran dari indikator meningkatkan kinerja adalah sebesar 1,08. Nilai varian dari indikator meningkatkan kinerja adalah sebesar 1,15 hal ini memiliki makna bahwa jarak antar data adalah 1,15, persentase dari indikator meningkatkan kinerja adalah 70,4% sehingga dapat dikategorikan bahwa indikator meningkatkan kinerja termasuk kedalam kategori Tinggi.

Pada indikator berguna/bermanfaat memiliki nilai mean sebesar 3,65 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,65. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator berguna/bermanfaat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema berguna/bermanfaat. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,13 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,13 dan nilai varian dari indikator berguna/bermanfaat adalah sebesar 1,28 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,28. Persentase indikator berguna/bermanfaat sebesar 73% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator berguna/bermanfaat dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori Tinggi.

Pada indikator pekerjaan selesai lebih cepat memiliki nilai mean sebesar 3,60 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,60. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat membuat pekerjaan selesai lebih cepat. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,93 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,93 dan nilai varian dari indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah sebesar 0,87 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 0,87. Persentase indikator pekerjaan selesai lebih cepat sebesar 72% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator pekerjaan selesai lebih cepat dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori Tinggi.

Tabel 4.6 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Perceived of Usefulness

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Meningkatkan efektivitas	3,54	70,8	Tinggi
Pekerjaan menjadi lebih mudah	3,59	71,8	Tinggi
Meningkatkan produktivitas	3,59	71,8	Tinggi
Meningkatkan kinerja	3,52	70,4	Tinggi
Berguna/bermanfaat	3,65	73,0	Tinggi
Pekerjaan selesai lebih cepat	3,60	72,0	Tinggi
Rata-Rata		71,6	Tinggi

Tabel 4.6 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator Meningkatkan efektivitas sebesar 70,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Meningkatkan efektivitas dari *perceived usefulness* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator Pekerjaan menjadi lebih mudah sebesar 71,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Pekerjaan menjadi lebih mudah dari *perceived usefulness* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator meningkatkan produktivitas sebesar 71,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator meningkatkan produktivitas dari *perceived usefulness* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator meningkatkan kinerja sebesar 70,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator meningkatkan kinerja dari *perceived usefulness* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator berguna/bermanfaat sebesar 73,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator berguna/bermanfaat dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator pekerjaan selesai lebih cepat sebesar 72,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator pekerjaan selesai lebih cepat dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *perceived usefulness* tingkat penerimaan SIAKAD sebesar 71,6%. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri Malang terhadap SIAKAD Tinggi.

4.3 Perceived Ease of Use

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use

Indikator	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Mudah dipelajari	3,60	3,60	4,00	4,00	4,00	4,00	1,05	1,05	1,11	1,11
Mudah digunakan	3,65	3,65	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Dapat dikontrol	3,11	3,18	3,00	3,00	2,00	3,00	1,23	1,17	1,51	1,37
	3,25		3,00		3,00		1,10		1,22	
Fleksibel	3,89	3,88	4,00	4,00	4,00	4,00	0,94	1,01	0,89	1,03
	3,86		4,00		4,00		1,08		1,17	
Mudah Untuk Menjadi Terampil	3,44	3,44	4,00	4,00	4,00	4,00	1,19	1,12	1,42	1,25
	3,44		4,00		4,00		1,04		1,08	
Jelas dan dapat dipahami	3,75	3,69	4,00	4,00	4,00	4,00	0,94	0,97	0,88	0,94
	3,63		4,00		4,00		1,00		1,00	

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *perceived ease of use*. Pada indikator mudah dipelajari memiliki nilai mean sebesar 3,60 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,60. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator Mudah dipelajari adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema mudah dipelajari. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,05 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,05 dan nilai varian dari indikator mudah dipelajari adalah sebesar 1,11 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap-tiap pengguna adalah sebesar 1,11. Persentase indikator mudah dipelajari sebesar 72% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator mudah dipelajari dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator mudah digunakan memiliki nilai mean sebesar 3,65 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,65. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator mudah digunakan adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema mudah digunakan. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,00 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,00 dan nilai varian dari indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah sebesar 1,00 sehingga dapat

disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,00. Persentase indikator mudah digunakan sebesar 73% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator mudah digunakan dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator dapat dikontrol memiliki nilai mean sebesar 3,18 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,18. Median dari kelompok data adalah 3 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3, Nilai modus kelompok pengguna indikator dapat dikontrol adalah 3 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna menganggap bahwa SIAKAD Polinema kurang dapat dikontrol. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,17 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,17 dan nilai varian dari indikator dapat dikontrol adalah sebesar 1,37 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,37. Persentase indikator dapat dikontrol sebesar 63,6% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator dapat dikontrol masuk kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator fleksibel memiliki nilai mean sebesar 3,88 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,88. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema fleksibel karena dapat digunakan diberbagai perangkat. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,01 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,01 dan nilai varian dari indikator fleksibel adalah sebesar 1,03 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,03. Persentase indikator fleksibel 77,6% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator fleksibel dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator mudah menjadi terampil memiliki nilai mean sebesar 3,44 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,44. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator mudah menjadi terampil adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang menganggap mereka mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan SIAKAD Polinema. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,12 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,12 dan nilai varian dari indikator mudah untuk menjadi terampil adalah sebesar 1,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,25. Persentase indikator mudah untuk menjadi terampil sebesar 68,8% dengan persentase sebesar itu

dapat disimpulkan bahwa indikator mudah untuk menjadi terampil dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator jelas dan dapat dipahami memiliki nilai mean sebesar 3,69 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,69. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator jelas dan dapat dipahami adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang menganggap bahwa SIAKAD Polinema jelas dan dapat dipahami. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,93 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,97 dan nilai varian dari indikator jelas dan dapat dipahami adalah sebesar 0,97 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 0,97. Persentase indikator jelas dan dapat dipahami sebesar 73,8% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator jelas dan dapat dipahami dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Tabel 4.8 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Perceived Ease of Use

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Mudah dipelajari	3,60	72,0	Tinggi
Mudah digunakan	3,65	73,0	Tinggi
Dapat dikontrol	3,18	63,6	Tinggi
Fleksibel	3,88	77,6	Sangat Tinggi
Mudah untuk menjadi terampil/mahir	3,44	68,8	Tinggi
Jelas dan dapat dipahami	3,69	73,8	Tinggi
Rata-Rata		71,5	Tinggi

Tabel 4.8 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator Mudah dipelajari sebesar 72,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Mudah dipelajari dari *perceive ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Mudah digunakan sebesar 73,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Mudah digunakan dari *perceive ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator Dapat dikontrol sebesar 63,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Dapat dikontrol dari *perceive ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase

indikator Fleksibel sebesar 77,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator fleksibel dari *perceived ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator Mudah untuk menjadi terampil/mahir sebesar 68,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Mudah untuk menjadi terampil/mahir dari *perceive ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Jelas dan dapat dipahami sebesar 73,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Jelas dan dapat dipahami dari *perceive ease of use* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikiator pada variabel *perceived ease of use* tingkat penerimaan SIAKAD sebesar 71,5%. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri malang terhadap SIAKAD Tinggi.

4.4 Attitude Toward Using

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Attitude Toward Using

Indikator	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem	3,70	3,65	4,00	4,00	4,00	4,00	0,95	0,95	0,90	0,90
	3,49		4,00		4,00		0,95		0,90	
Pengalaman menggunakan sistem	3,60	3,60	4,00	4,00	4,00	4,00	1,04	1,03	1,09	1,08
	3,61		4,00		4,00		1,03		1,07	
Kesediaan menggunakan sistem	3,67	3,61	4,00	4,00	4,00	4,00	1,12	1,10	1,25	1,22
	3,54		4,00		4,00		1,09		1,18	
Ketertarikan menggunakan sistem	3,52	3,52	4,00	4,00	4,00	4,00	1,14	1,14	1,30	1,30

Tabel 4.11 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Attitude Toward Using*. Pada indikator sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem memiliki nilai mean sebesar 3,65 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,65. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat diterima. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,95 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,95 dan nilai varian dari indikator sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem adalah sebesar 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 0,90. Persentase indikator sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem sebesar 73% dengan

persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator pengalaman menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,60 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,60. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator pengalaman menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat memberikan pengalaman menggunakan sistem yang baik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,03 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,03 dan nilai varian dari indikator pengalaman menggunakan sistem adalah sebesar 1,08 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,08. Persentase indikator pengalaman menggunakan sistem sebesar 72% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator pengalaman menggunakan sistem dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator kesediaan menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,61 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,61. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator kesediaan menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang bersedia menggunakan SIAKAD Polinema dalam mencari informasi akademik . Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,00 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,00 dan nilai varian dari indikator kesediaan menggunakan sistem adalah 1,22 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,22. Persentase indikator kesediaan menggunakan sistem sebesar 72,2% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator kesediaan menggunakan sistem dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator ketertarikan menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,52 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,52. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator keterkaitan menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa dengan menggunakan SIAKAD Polinema pengguna dapat memiliki keterkaitan langsung dengan sistem. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,14 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,14 dan nilai varian dari indikator keterkaitan menggunakan sistem adalah sebesar 1,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,30. Persentase indikator ketertarikan menggunakan sistem sebesar 70,4% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator

keterkaitan menggunakan sistem dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Tabel 4.10 . Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Attitude Toward Using

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem	3,65	73,0	Tinggi
Pengalaman menggunakan sistem	3,60	72,0	Tinggi
Kesediaan menggunakan sistem	3,61	72,2	Tinggi
Ketertarikan menggunakan sistem	3,52	70,4	Tinggi
Rata-Rata		71,9	Tinggi

Tabel 4.12 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator Sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem sebesar 73,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem dari *attitude toward using* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Pengalaman menggunakan sistem sebesar 72,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Pengalaman menggunakan sistem dari *attitude toward using* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Kesiediaan menggunakan sistem sebesar 72,2%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Kesiediaan menggunakan sistem dari *attitude toward using* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Ketertarikan menggunakan sistem sebesar 70,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Ketertarikan menggunakan sistem dari *attitude toward using* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang sebesar 71.9% dan termasuk kedalam kategori tinggi.

4.5 Behavior Intention

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Behavioral Intention

Indikator	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Keinginan menggunakan sistem	3,57	3,63	4,00	4,00	4,00	4,00	1,22	1,10	1,50	1,22
	3,52		4,00		4,00		1,14		1,30	
Keinginan sering menggunakan sistem	3,57	3,62	4,00	4,00	3,00	4,00	1,10	1,09	1,22	1,20
	3,67		4,00		4,00		1,08		1,17	
Keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem	3,83	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	0,94	0,94	0,89	0,89

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Behavioral Intention*. Pada indikator keinginan menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,63 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,63. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator keinginan menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang ingin menggunakan SIAKAD Polinema dalam mencari informasi akademik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,10 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,10 dan nilai varian dari indikator keinginan menggunakan sistem adalah sebesar 1,22 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,22. Persentase indikator keinginan menggunakan sistem sebesar 72,6% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator keinginan menggunakan sistem sehingga dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator keinginan sering menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,62 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak akan jauh dari nilai 3,62. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator keinginan sering menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang ingin menggunakan SIAKAD Polinema secara sering. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,09 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,09 dan nilai varian dari indikator keinginan sering menggunakan sistem adalah sebesar 1,20 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,20. Persentase keinginan sering menggunakan sistem sebesar 72,4% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator keinginan sering menggunakan sistem dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator keinginan memotivasi pengguna lain untuk menggunakan sistem memiliki nilai mean sebesar 3,83 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,83. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang ingin mengajak pengguna lain untuk menggunakan SIAKAD Polinema dalam mencari informasi akademik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,94 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,94 dan nilai varian dari indikator keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem adalah sebesar 0,94 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 0,94. Persentase indikator keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem sebesar 76,6% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator keinginan memotivasi lain menggunakan sistem dapat dikategorikan kedalam kelompok kategori tinggi.



Tabel 4.10 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Behavioral Intention

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Keinginan menggunakan sistem	3,63	72,6	Tinggi
Keinginan sering menggunakan sistem	3,62	72,4	Tinggi
Keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem	3,83	76,6	Sangat Tinggi
Rata-Rata		73,9	Tinggi

Tabel 4.10 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator Keinginan menggunakan sistem sebesar 72,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Keinginan menggunakan sistem dari *behavioral intention* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Keinginan sering menggunakan sistem sebesar 72,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Keinginan sering menggunakan sistem dari *behavioral intention* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem sebesar 76,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Keinginan memotivasi pengguna lain menggunakan sistem dari *behavioral intention* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *behavioral intention* tingkat penerimaan SIAKAD sebesar 73.9%, Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri Malang terhadap SIAKAD Tinggi.

4.6 Actual System Usage

Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Actual Sytem Usage

Indikator	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Frekuensi Penggunaan	3,26	3,49	4,00	4,00	4,00	4,00	1,16	1,12	1,35	1,15
	3,72		4,00		4,00		0,98		0,95	
Kepuasan Pengguna	3,66	3,65	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,02	0,99	1,04
	3,64		4,00		4,00		1,04		1,08	

Tabel 4.13 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Actual Sytem Usage*. Pada indikator frekuensi penggunaan memiliki nilai mean sebesar 3,49 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,49. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator frekuensi penggunaan adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang sering menggunakan SIAKAD Polinema dapat mempermudah mencari informasi akademik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,12 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,12 dan nilai varian dari indikator frekuensi penggunaan adalah sebesar 1,15 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,15. Persentase indikator frekuensi penggunaan sebesar 69,8% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator frekuensi penggunaan dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator kepuasan pengguna memiliki nilai mean sebesar 3,65 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,65. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator kepuasan pengguna adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang merasa cukup puas dalam menggunakan SIAKAD Polinema dalam mencari informasi akademik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,02 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,02 dan nilai varian dari indikator kepuasan pengguna adalah sebesar 1,04 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,04. Persentase indikator kepuasan pengguna sebesar 73% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Tabel 4.12 Kategori Tingkat Penerimaan pada Variabel Actual Sytem Usage

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Frekuensi Penggunaan	3,49	69,8	Tinggi

Kepuasan Pengguna	3,65	73,0	Tinggi
Rata-Rata		71,4	Tinggi

Tabel 4.14 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator Frekuensi Penggunaan sebesar 69,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Frekuensi Penggunaan dari *actual sytem usage* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Kepuasan Pengguna sebesar 73,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat penerimaan mahasiswa terhadap indikator Kepuasan Pengguna dari *actual sytem usage* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.



4.4.2 Tingkat Kualitas SIAKAD

Tabel 4.13 Statistik Variabel Tingkat Kualitas SIAKAD

Variabel	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
Usability	Us1	2.96	3.33	3.00	3.00	2.00	4.00	1.29	1.08	1.65	1.16
	Us2	3.05		3.00		3.00		1.14		1.30	
	Us3	3.37		3.00		4.00		1.05		1.10	
	Us4	3.63		4.00		3.00		0.99		0.98	
	Us5	3.38		3.00		3.00		0.93		0.86	
	Us6	3.53		4.00		4.00		0.97		0.94	
	Us7	3.55		4.00		4.00		0.95		0.90	
	Us9	3.30		3.00		4.00		1.06		1.12	
	Us11	3.47		4.00		4.00		1.01		1.02	
	Us12	3.07		3.00		2.00		1.16		1.34	
Information Quality	IQ2	3.70	3.64	4.00	4.00	4.00	4.00	1.16	1.05	1.34	1.09
	IQ3	3.55		3.50		3.00		1.03		1.06	
	IQ4	3.41		3.50		4.00		1.16		1.36	
	IQ5	3.66		4.00		4.00		0.96		0.91	
	IQ6	3.57		4.00		4.00		1.00		1.00	
	IQ7	3.87		4.00		4.00		0.98		0.96	
	IQ8	3.71		4.00		4.00		0.98		0.96	
Service Interaction Quality	SiQ1	3.74	3.50	4.00	3.00	4.00	3.00	1.03	1.04	1.06	1.09
	SiQ3	3.45		3.00		3.00		1.05		1.10	
	SiQ4	3.43		3.00		3.00		1.00		1.00	
	SiQ5	3.41		3.00		3.00		1.06		1.11	
	SiQ6	3.47		4.00		4.00		1.07		1.14	

Tabel 4.15 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel tingkat penerimaan SIAKAD. Pada indikator *usability* nilai mean kelompok data adalah 3.33, dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari 3.33. Nilai median pada kelompok data adalah 3, dengan demikian dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 3. Nilai modus kelompok pengguna adalah 4, dengan demikian dapat dijelaskan nilai kelompok data yang sering muncul adalah 4. Nilai

standar deviasi kelompok data adalah 1.08, dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data dengan rata-rata adalah 1.08. Nilai varian kelompok data adalah 1.16, dengan demikian dapat dijelaskan jarak antar data adalah 1.16.

Nilai mean kelompok data pada indikator *information quality* adalah 3.64, dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari 3.64. Nilai median pada kelompok data adalah 4, dengan demikian dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 4. Nilai modus kelompok pengguna adalah 4, dengan demikian dapat dijelaskan nilai kelompok data yang sering muncul adalah 4. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 1.05, dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data dengan rata-rata adalah 1.05. Nilai varian kelompok data adalah 1.09, dengan demikian dapat dijelaskan jarak antar data adalah 1.09.

Nilai mean kelompok data pada indikator *service interaction quality* adalah 3.50, dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari 3.50. Nilai median pada kelompok data adalah 3, dengan demikian dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 3. Nilai modus kelompok pengguna adalah 3, dengan demikian dapat dijelaskan nilai kelompok data yang sering muncul adalah 3. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 1.04, dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data dengan rata-rata adalah 1.04. Nilai varian kelompok data adalah 1.09, dengan demikian dapat dijelaskan jarak antar data adalah 1.09.

Tabel 4.14 Kategori Tingkat Kualitas

Variabel	Mean	Persentase	Kategori
Usability	3.33	66.6	Tinggi
Information Quality	3.64	72.8	Tinggi
Service Interaction Quality	3.50	70.0	Tinggi
Rata-Rata		69.8	Tinggi

Tabel 4.16 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator *usability* sebesar 66.6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi bahwa kualitas indikator *usability* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *information quality* sebesar 72.8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi bahwa kualitas indikator *information quality* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang Tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator *service interaction quality* sebesar 70.0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi bahwa kualitas indikator

service interaction quality dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel tingkat kualitas SIAKAD sebesar 69.8%, Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas Politeknik Negeri Malang terhadap SIAKAD dinilai tinggi oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang.

4.7 Usability

Tabel 4.15 Statistik Variabel Usability

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
<i>Appearance</i>	Us1	2,96	3,01	3,00	3,00	2,00	3,00	1,29	1,22	1,65	1,48
	Us2	3,05		3,00		3,00		1,14		1,30	
<i>Ease of use navigation</i>	Us3	3,37	3,50	3,00	3,00	4,00	3,00	1,05	1,02	1,10	1,04
	Us4	3,63		4,00		3,00		0,99		0,98	
<i>The image conveyed to the user</i>	Us5	3,38	3,46	3,00	4,00	3,00	4,00	0,93	0,95	0,86	0,90
	Us6	3,53		4,00		4,00		0,97		0,94	
<i>Learnability</i>	Us7	3,55	3,55	4,00	4,00	4,00	4,00	0,95	0,95	0,90	0,90
<i>Errors</i>	Us9	3,30	3,30	3,00	3,00	4,00	4,00	1,06	1,06	1,12	1,12
<i>Satisfaction</i>	Us11	3,47	3,27	4,00	3,00	4,00	4,00	1,01	1,09	1,02	1,18
	Us12	3,07		3,00		2,00		1,16		1,34	

Tabel 4.17 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Usability*. Pada indikator *appearance* memiliki nilai mean sebesar 3,01 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,01. Median dari kelompok data adalah 3 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3, Nilai modus kelompok pengguna indikator *appearance* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema memiliki tampilan yang cukup baik. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,22 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,22 dan nilai varian dari indikator *appearance* adalah sebesar 1,48 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,48. Persentase indikator *appearance* 60,2% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *appearance* dimasukkan kedalam kelompok tinggi.

Pada indikator *ease of use navigation* memiliki nilai mean sebesar 3,05 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,05. Median dari kelompok data adalah 3 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3, Nilai modus kelompok pengguna indikator *ease of use navigation* adalah 3 hal ini memiliki arti bahwa dari

kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang merasa bahwa SIAKAD Polinema memiliki navigasi yang cukup mudah dimengerti. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,02 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,02 dan nilai varian dari indikator *ease of use* adalah sebesar 1,04 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,04. Persentase indikator *ease of use navigation* sebesar 70% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *ease of use navigation* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *the image conveyed to the user* memiliki nilai mean sebesar 3,46 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,46. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *the image conveyed to the user* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema memiliki tampilan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,95 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,95 dan nilai varian dari indikator *the image conveyed to the user* adalah sebesar 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 0,90. Persentase indikator *the image conveyed to the user* sebesar 69,2% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *the image conveyed to the user* dapat dikategorikan kedalam kelompok tinggi.

Pada indikator *Learnability* memiliki nilai mean sebesar 3,55 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,55. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *learnability* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema tidak membutuhkan waktu lama bagi pengguna baru untuk dapat mudah menggunakannya. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,95 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,95 dan nilai varian dari indikator *learnability* adalah sebesar 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 0,90. Persentase *learnability* sebesar 71% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *learnability* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *errors* memiliki nilai mean sebesar 3,30 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,30. Median dari kelompok data adalah 3 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3, Nilai modus kelompok pengguna indikator *errors* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa dalam menggunakan SIAKAD Polinema sering melakukan kesalahan. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,06 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,06 dan nilai varian dari

indikator *errors* adalah sebesar 1,12 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,12. Persentase indikator *errors* sebesar 66% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *errors* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *satisfaction* memiliki nilai mean sebesar 3,27 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,27. Median dari kelompok data adalah 3 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3, Nilai modus kelompok pengguna indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang merasa puas dalam menggunakan SIAKAD Polinema karena mudah diakses. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,09 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,09 dan nilai varian dari indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah sebesar 1,18 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,18. Persentase indikator *satisfaction* sebesar 65,4% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *satisfaction* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Tabel 4.16 Kategori Usability

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Appearance</i>	3,01	60,2	Tinggi
<i>Ease of use navigation</i>	3,50	70,0	Tinggi
<i>The image conveyed to the user</i>	3,46	69,2	Tinggi
<i>Learnability</i>	3,55	71,0	Tinggi
<i>Errors</i>	3,30	66,0	Tinggi
<i>Satisfaction</i>	3,27	65,4	Tinggi
Rata-Rata		67,0	Tinggi

Tabel 4.18 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Appearance* sebesar 60,2%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *Appearance* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Ease of use navigation* sebesar 70,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *Ease of use navigation* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator *The image conveyed to the user* sebesar 69,2%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan

bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *The image conveyed to the user* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Learnability* sebesar 71,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *Learnability* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator *Errors* sebesar 66,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *Errors* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Satisfaction* sebesar 65,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *usability* indikator *Satisfaction* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *Usability* sebesar 67,0%, Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas *Usability* Politeknik Negeri Malang terhadap SIAKAD dinilai tinggi oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang.

4.8 Information Quality

Tabel 4.17 Statistik Variabel Information Quality

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
<i>Accuracy</i>	IQ2	3,70	3,70	4,00	4,00	4,00	4,00	1,16	1,16	1,34	1,34
<i>Relevance</i>	IQ3	3,55	3,48	3,50	3,50	3,00	4,00	1,03	1,10	1,06	1,21
	IQ4	3,41		3,50		4,00		1,16		1,36	
<i>Representational</i>	IQ5	3,66	3,62	4,00	4,00	4,00	4,00	0,96	0,98	0,91	0,95
	IQ6	3,57		4,00		4,00		1,00		1,00	
<i>Accesbility</i>	IQ7	3,87	3,78	4,00	4,00	4,00	4,00	0,98	0,98	0,96	0,96
	IQ8	3,71		4,00		4,00		0,98		0,96	

Tabel 4.19 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Information Quality*. Pada indikator *accuracy* memiliki nilai mean sebesar 3,70 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,70. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *accuracy* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema memiliki akurasi inormasi yang cukup baik. Nilai

standar deviasi dari indikator ini adalah 1,16 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,16 dan nilai varian dari indikator *accuracy* adalah sebesar 1,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,34. Persentase indikator *accuracy* sebesar 74% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *accuracy* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *relevance* memiliki nilai mean sebesar 3,48 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,48. Median dari kelompok data adalah 3,50 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 3,50. Nilai modus kelompok pengguna indikator *relevance* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang menganggap bahwa informasi yang tersedia pada SIAKAD Polinema *relevance*. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,10 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,10 dan nilai varian dari indikator *relevance* adalah sebesar 1,21 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap-tiap pengguna adalah sebesar 1,21. Persentase indikator *relevance* sebesar 69,6% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *relevance* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *representational* memiliki nilai mean sebesar 3,62 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,62. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *representational* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa informasi yang terdapat di SIAKAD Polinema dapat merepresentasikan apa informasi yang ingin disampaikan kepada pengguna. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,98 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,98 dan nilai varian dari indikator *representational* adalah sebesar 0,95 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 0,95. Persentase indikator *representational* sebesar 72,4% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *representational* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *accessibility* memiliki nilai mean sebesar 3,78 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,78. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *accessibility* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa informasi yang terdapat pada SIAKAD Polinema mudah diakses. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 0,98 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 0,98 dan nilai varian dari indikator *accessibility* adalah sebesar 0,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 0,96. Persentase indikator *accessibility* sebesar 75,6% dengan persentase sebesar itu dapat

disimpulkan bahwa indikator *accessibility* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori Tinggi.

Tabel 4.18 Kategori Information Quality

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Accuracy</i>	3,70	74,0	Tinggi
<i>Relevance</i>	3,48	69,6	Tinggi
<i>Representational</i>	3,62	72,4	Tinggi
<i>Accesbility</i>	3,78	75,6	Sangat Tinggi
Rata-Rata		72,9	Tinggi

Tabel 4.20 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Accuracy* sebesar 74,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *information quality* indikator *Relevance* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Relevance* sebesar 69,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *information quality* indikator *Relevance* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator *Representational* sebesar 72,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *information quality* indikator *Representational* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Accesbility* sebesar 75,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *information quality* indikator *Accesbility* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikiator pada variabel *Information Quality* sebesar 72,9%, Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas *Information Quality* Politeknik Negeri malang terhadap SIAKAD dinilai tinggi oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang.

4.9 Service Interaction Quality

Tabel 4.19 Statistik Variabel Service Interaction Quality

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi		Varian	
<i>Trust</i>	SiQ1	3,74	3,74	4,00	4,00	4,00	4,00	1,03	1,03	1,06	1,06
<i>Empathy</i>	SiQ3	3,45	3,44	3,00	3,00	3,00	3,00	1,05	1,05	1,10	1,05
	SiQ4	3,43		3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,10	
<i>Responsiveness</i>	SiQ5	3,41	3,44	3,00	4,00	3,00	4,00	1,06	1,06	1,11	1,13
	SiQ6	3,47		4,00	4,00	4,00	4,00	1,07	1,07	1,14	

Tabel 4.21 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Service Interaction Quality*. Pada indikator *trust* memiliki nilai mean sebesar 3,74 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,74. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator *trust* adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang merasa bahwa ketika berinteraksi dengan SIAKAD Polinema privasi pengguna akan terjaga. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,03 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,03 dan nilai varian dari indikator *trust* adalah sebesar 1,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,06. Persentase indikator *trust* sebesar 74,8% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *trust* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *empathy* memiliki nilai mean sebesar 3,44 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari nilai 3,44. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang menganggap bahwa SIAKAD Polinema dapat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,03 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,03 dan nilai varian dari indikator *empathy* adalah sebesar 1,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap - tiap pengguna adalah sebesar 1,05. Persentase indikator *empathy* sebesar 68,8% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *empathy* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Pada indikator *responsiveness* memiliki nilai mean sebesar 3,44 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata kelompok data tidak jauh dari

nilai 3,44. Median dari kelompok data adalah 4 hal ini berarti rata-rata median kelompok data adalah sebesar 4, Nilai modus kelompok pengguna indikator pekerjaan selesai lebih cepat adalah 4 hal ini memiliki arti bahwa dari kuisisioner yang telah disebar banyak pengguna yang setuju bahwa SIAKAD Polinema dapat merespon dengan baik segala kebutuhan dari pengguna. Nilai standar deviasi dari indikator ini adalah 1,06 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data adalah 1,06 dan nilai varian dari *responsiveness* adalah sebesar 1,13 sehingga dapat disimpulkan bahwa jarak antar data dari tiap -tiap pengguna adalah sebesar 1,13. Persentase indikator *responsiveness* sebesar 68,8% dengan persentase sebesar itu dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* dapat dimasukkan kedalam kelompok kategori tinggi.

Tabel 4.20 Kategori Service Interaction Quality

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Trust</i>	3,74	74,8	Tinggi
<i>Empathy</i>	3,44	68,8	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	3,44	68,8	Tinggi
Rata-Rata		70,8	Tinggi

Tabel 4.18 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai mean. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Trust* sebesar 74,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *Service Interaction Quality* indikator *Trust* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Empathy* sebesar 68,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *Service Interaction Quality* indikator *Empathy* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Responsiveness* sebesar 68,8%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Malang memiliki persepsi pada variabel *Service Interaction Quality* indikator *Responsiveness* dari SIAKAD Politeknik Negeri Malang tinggi. Nilai rata-rata skor persentase keseluruhan indikator pada variabel *Service Interaction Quality* sebesar 70,8%, Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas *Service Interaction Quality* Politeknik Negeri Malang terhadap SIAKAD dinilai tinggi oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang.

BAB V PEMBAHASAN

5.1 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness dapat didefinisikan menjadi suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi kinerja dari individu tersebut (Davis.F.D,1989) dan (Adam et.al,1992). Sedangkan menurut Thompson.et.al (1995) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pada variabel ini terdapat enam indikator yang terdiri atas : (1) Meningkatkan Efektivitas; (2) Pekerjaan menjadi lebih mudah; (3) Meningkatkan Produktivitas; (4) Meningkatkan Kinerja; (5) Berguna/Bermanfaat;(6) Pekerjaan selesai lebih cepat. Dalam 6 indikator yang telah dianalisa didapatkan nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi.

Pada indikator meningkatkan efektivitas dapat didefinisikan sebagai potensi keberhasilan suatu kegiatan dengan menggunakan sistem tertentu (Chin&Todd, 1995).Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif terhadap indikator meningkatkan efektivitas diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna yang tidak puas dalam menggunakan SIAKAD Polinema karena dianggap kurang efektif.

Pada indikator pekerjaan menjadi lebih mudah dapat didefinisikan menjadi kemudahan saat menggunakan sistem (Chin & Todd, 1995). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif terhadap indikator pekerjaan menjadi lebih mudah memperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna yang merasa bahwa menggunakan SIAKAD Polinema sangat mudah.

Pada indikator meningkatkan produktivitas dapat didefinisikan menjadi fungsi dan konten yang terdapat pada sistem memberikan keuntungan bagi pengguna (Davis, 1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif terhadap indikator meningkatkan produktivitas memperoleh nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna yang merasa bahwa fungsi dan konten yang terdapat pada SIAKAD Polinema tidak membingungkan bagi pengguna.

Pada indikator meningkatkan kinerja dapat didefinisikan menjadi kemampuan sistem dalam menanggapi dan memberikan respon bagi pengguna (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif terhadap indikator meningkatkan kinerja memperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna merasa bahwa setelah menggunakan SIAKAD Polinema yang ada saat ini belum dapat meningkatkan kinerja pengguna karena sistem kurang dapat menanggapi dan memberikan respon sesuai dengan harapan pengguna.

Pada indikator berguna/bermanfaat dapat didefinisikan menjadi kegunaan atau fungsi sistem bagi pengguna (Chin & Todd, 1995). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif terhadap indikator berguna/bermanfaat memperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema saat ini merasa bahwa SIAKAD Polinema sebenarnya memiliki manfaat namun belum dapat optimal dikarenakan jarang yang menggunakannya.

Pada indikator pekerjaan selesai lebih cepat dapat didefinisikan menjadi waktu yang dibutuhkan saat melakukan kegiatan dengan sistem (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif didapatkan hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema merasa SIAKAD Polinema telah mampu menyelesaikan kegiatan dalam hal mencari informasi akademik dengan waktu yang cukup cepat.

Perceived usefulness merupakan suatu kepercayaan tentang proses dalam mengambil keputusan. Apabila individu merasa bahwa sistem berguna maka individu tersebut akan percaya dan akan terus menggunakannya, namun apabila individu merasa suatu sistem tidak berguna maka individu tersebut tidak akan percaya sehingga tidak akan menggunakan sistem tersebut (Davis,1989).

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel. Indikator tersebut adalah meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kinerja. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang diterapkan sebelumnya untuk dapat menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya (Sondang P. Siagian,2001:24) yang dapat ditingkatkan dengan : (1) melakukan *In House Training* kepada pegawai/staf akademik SIAKAD Polinema untuk dapat meningkatkan *skills* para pegawai Pusat Komputer Politeknik Negeri Malang; (2) Melakukan pembaharuan-pembaharuan fitur-fitur yang ada pada SIAKAD yang diterapkan saat ini dan menghapus fitur-fitur yang tidak dibutuhkan atau tidak ada informasi didalamnya.

Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Muhammad Sandy, 2015:11). Cara meningkatkan kinerja SIAKAD yang ada saat ini adalah (1) melakukan optimisasi dari sisi server untuk dapat mempermudah pengaksesan data dan mempercepat waktu respon dan transfer data. (2) melakukan replikasi database yang digunakan untuk menyalin dan mendistribusikan data dari suatu database ke database yang lain.

Menurut Davis (1989) *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki keterkaitan satu sama lain karena definisi dari *perceived usefulness* adalah tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat

meningkatkan kinerjanya. Sedangkan untuk *perceived ease of use* adalah tingkat individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat mempermudah usaha yang dilakukan. dari paparan tersebut rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *perceived usefulness* untuk SIAKAD Polinema yaitu : (1) Rutin melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna siakad mengenai fungsi dan pengtingnya dalam menggunakan SIAKAD; (2) Penambahan fitur untuk SIAKAD terkait petunjuk dalam menggunakan SIAKAD; (3) menambahkan fitur melihat absensi pengguna;

5.2 *Perceived Ease of Use*

Perceived ease of use dapat definisikan sebagai suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami (Davis,. F.D. ,1989) sedangkan menurut Adam.et.al (1992), *perceived ease of use* didefinisikan sebagai intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem dalam hal kemudahan dalam menggunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha seseorang dalam mempelajari komputer. Dalam variabel *Perceived Ease of Use* mempunyai enam indikator yang terdiri atas : (1) Mudah dipelajari, (2) Mudah digunakan, (3) Dapat dikontrol, (4) Fleksibel, (5) Mudah untuk menjadi terampil, (6) Jelas dan dapat dipahami.

Pada indikator mudah dipelajari dapat didefinisikan menjadi penggunaan sistem yang ada mudah untuk dipelajari (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif didapatkan hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema merasa bahwa SIAKAD Polinema yang ada saat ini mudah untuk dipelajari.

Pada indikator mudah digunakan dapat didefinisikan menjadi usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tidak terlalu besar (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema merasa bahwa SIAKAD Polinema yang ada saat ini mudah untuk digunakan dan tidak perlu usaha besar untuk menggunakannya.

Pada indikator dapat dikontrol dapat didefinisikan sebagai pengendalian penggunaan sistem berada ditangan pengguna(Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna setelah menggunakan SIAKAD Polinema yang ada saat ini merasa bahwa SIAKAD Polinema kurang dapat dikontrol karena fungsi yang terdapat didalamnya terbatas.

Pada indikator fleksibel dapat didefinisikan menjadi dalam menggunakan sistem yang ada tidak terlalu banyak aturan (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa banyak pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang ada saat ini merasa bahwa SIAKAD Polinema fleksibel dalam digunakan karena tidak memiliki terlalu banyak aturan.

Pada indikator mudah menjadi terampil dapat didefinisikan menjadi kemampuan sistem untuk dapat membuat pengguna menjadi mahir dalam menggunakannya (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema saat ini banyak yang merasa bahwa SIAKAD Polinema dapat membuat mereka terbiasa untuk menggunakan SIAKAD.

Pada indikator jelas dan dapat dipahami dapat didefinisikan menjadi pengguna dapat dengan jelas dan mengerti dalam menggunakan sistem yang ada (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis diskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari pengguna yang menggunakan SIAKAD Polinema saat ini banyak yang merasa paham dan mengerti terhadap cara kerja sistem yang bekerja pada SIAKAD Polinema.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *perceived ease of use* indikator tersebut adalah dapat dikontrol dan mudah menjadi mahir. Indikator dapat dikontrol dapat diartikan kepercayaan pengguna dimana mereka percaya dan yakin terhadap kemampuan mereka untuk belajar dan menggunakan sistem baru. Cara untuk dapat meningkatkan indikator dapat dikontrol adalah dengan menambahkan sebuah fitur yang dapat dikendalikan secara penuh oleh pengguna misalnya ada fitur untuk dapat memilih mengaktifkan pemberitahuan ketika ada informasi akademik terbaru. Sedangkan indikator mudah menjadi terampil adalah kemampuan sistem untuk dapat membuat pengguna menjadi mahir dalam menggunakannya (Davis,1989) cara untuk dapat meningkatkan indikator ini adalah dengan menata ulang tata letak tombol dan tampilan serta penggunaan huruf dalam SIAKAD yang diterapkan pada saat ini.

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Perceived Ease of Use* adalah menambah konten yang dapat dikontrol oleh pengguna misalnya untuk biodata mahasiswa ditambahkan fitur mengisi mengedit biodata ketika masuk semester baru untuk memastikan bahwa pemilik akun adalah orang yang sama.

5.3 Attitude Toward Using

Definisi dari *Attitude Toward* adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat setelah individu menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Menurut Aakers & Myers (1987) adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan produk. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*) sendiri dapat didefinisikan menjadi evaluasi dari pengguna terhadap keterkaitan dalam menggunakan teknologi. Indikator dari variabel ini menurut Ardhani, R., Setyaningsih, Haffiyah, O. A., Ana, I. D. (2015) dan menurut Gracia-Santilan et al (2012) yaitu : (1) Sikap menerima atau menolak sistem (2) Pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem (3) Kesiediaan pengguna dalam menggunakan sistem (4) Keterkaitan pengguna dalam menggunakan sistem.

Pada indikator sikap menerima atau menolak sistem menurut Ardhani, R., Setyaningsih, Haffiyah, O. A., Ana, I. D. (2015) dapat didefinisikan sebagai pengaruh suatu sistem terhadap sikap individu, apakah individu tersebut menerima atau menolak sistem. Setelah dianalisa menggunakan metode analisis deskriptif diketahui sebuah nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan untuk indikator menerima atau menolak sistem SIAKAD Polinema diketahui bahwa banyak pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara mereka yang merasa menolak SIAKAD Polinema dikarenakan kurang dapat menemukan manfaat dari penggunaan SIAKAD Polinema yang ada saat ini.

Pada indikator pengalaman dalam menggunakan sistem menurut penelitian yang dilakukan Ardhani (2015) dapat didefinisikan menjadi sesuatu yang dialami pengguna saat menggunakan sistem. Setelah dianalisa dengan metode analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa setelah menggunakan SIAKAD Polinema banyak pengguna yang merasa bahwa selama menggunakan SIAKAD Polinema memperoleh pengalaman yang kurang baik, hal ini dikarenakan banyak informasi yang terdapat dalam konten SIAKAD Polinema kurang di-*update*. Sehingga ketika mengakses SIAKAD Polinema informasi yang didapat hanya itu-itu saja.

Pada indikator kesiediaan menggunakan sistem dapat didefinisikan menjadi kemauan dari pengguna untuk dapat menggunakan sistem tertentu tanpa adanya pengaruh dari individu lain. Setelah dianalisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa setelah menggunakan SIAKAD Polinema yang ada saat ini banyak pengguna yang merasa kurang bersedia untuk menggunakan SIAKAD Polinema. hal ini dikarenakan konten-konten yang terdapat pada SIAKAD Polinema terbatas dan kurang dapat di-*explore* oleh pengguna.

Pada indikator ketertarikan menggunakan sistem dapat didefinisikan menjadi ketertarikan dari individu menggunakan suatu sistem tertentu untuk dapat membantu kegiatannya (Wibowo,2006). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang ada saat ini banyak diantara para pengguna yang kurang tertarik menggunakan SIAKAD Polinema. hal ini dikarenakan SIAKAD Polinema kurang dapat membantu dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan akademik yang ada pada Polinema.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *attitude toward using*, indikator tersebut adalah ketertarikan untuk menggunakan sistem. Solusi untuk dapat meningkatkan indikator tersebut adalah dengan (1) Merubah tampilan yang ada pada SIAKAD yang diterapkan saat ini; (2) menambahkan desain grafis, warna, maupun logo yang dapat membuat pengguna mengetahui bahwa SIAKAD tersebut adalah milik Polinema;

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Attitude Toward Using* adalah (1) Merubah tampilan yang ada pada SIAKAD yang diterapkan saat ini; (2) menambahkan desain grafis, warna, maupun logo yang dapat membuat pengguna mengetahui bahwa SIAKAD tersebut adalah milik Polinema; (3) menambahkan fitur dan konten yang berhubungan langsung dengan akademik seperti untuk mengurus wisuda, beasiswa dsb.

5.4 Behavioral Intention

Dapat didefinisikan menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat diprediksi dari perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan untuk menambah pendukung dari teknologi tersebut, motivasi untuk tetap menggunakan teknologi informasi, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain agar dapat menggunakan teknologi tersebut. Indikator variabel ini menurut Davis (1989), Wu & Liu (2007), dan Ajzen (1991) terdiri dari 3 hal yaitu : (1) Keinginan pengguna dalam menggunakan sistem (2) Keinginan menggunakan sistem secara sering (3) Keinginan memotivasi pengguna lain untuk menggunakan sistem.

Pada indikator keinginan menggunakan sistem yang terdapat dalam variabel *Behavioral Intention* dapat didefinisikan menjadi keinginan individu untuk menggunakan sistem tertentu (Davis,1989). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara mereka yang enggan untuk menggunakan SIAKAD Polinema.

Pada indikator keinginan untuk sering menggunakan sistem dapat didefinisikan menjadi keinginan untuk tetap menggunakan sistem secara

berulang (Wu & Liu,2007). Setelah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara mereka yang sudah bosan untuk menggunakan SIAKAD Polinema meskipun baru saja menggunakan untuk pertama kali.

Pada indikator keinginan memotivasi pengguna lain untuk menggunakan sistem dapat didefinisikan menjadi keinginan individu untuk dapat mengajak individu yang lain untuk dapat menggunakan suatu sistem tertentu (Ajzen,1991). Setelah melakukan analisa menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara mereka yang tidak ingin merekomendasikan menggunakan SIAKAD kepada orang terdekatnya yang sedang berkuliah di Polinema dengan alasan kurang menarik.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *behavioral intention* yaitu keinginan menggunakan sistem dan keinginan sering membuat sistem. Solusi untuk dapat meningkatkan kedua indikator tersebut adalah dengan menambahkan fitur dapat membuat pengguna memiliki ketergantungan untuk menggunakan SIAKAD setiap saat seperti (1) fitur untuk dapat mengetahui persentase kehadiran kelas dari mahasiswa;

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Behavioral Intention* adalah (1) fitur untuk dapat mengetahui persentase kehadiran kelas dari mahasiswa; (2) Menambah konten yang digunakan untuk mengetahui jumlah tagihan untuk yang harus dibayarkan untuk dapat mengikuti semester berikutnya; (3) menambah fitur yang dapat digunakan oleh pengguna sehingga dapat mengetahui jadwal ujian yang akan dilaksanakan;

5.5 Actual System Usage

Actual System Usage adalah kondisi nyata dari penggunaan sistem (Wibowo, 2006). Sedangkan dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku dapat dikonsepskan sebagai penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Sehingga diambil kesimpulan bahwa *Actual Use* dapat diukur dalam jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem yang digunakan tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Dalam variabel ini terdapat dua indikator yaitu : 1) Frekuensi Penggunaan, 2) Kepuasan Pengguna.

Pada indikator frekuensi penggunaan dapat didefinisikan sebagai jumlah pengaksesan yang dilakukan oleh individu terhadap suatu sistem tertentu (Wibowo,2006). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis

deskriptif didapatkan nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara para pengguna tersebut yang memiliki jumlah waktu pengaksesan yang kecil, hal ini dikarenakan banyak diantara pengguna yang bingung akan melakukan apa ketika mengakses SIAKAD Polinema.

Pada indikator kepuasan pengguna dapat didefinisikan menjadi kepuasan yang didapatkan individu ketika menggunakan suatu sistem tertentu (Wibowo,2006). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari data yang diperoleh dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema banyak diantara para pengguna tersebut yang merasa bahwa SIAKAD yang digunakan saat ini belum cukup memuaskan hal ini dikarenakan kurangnya konten yang terdapat dalam SIAKAD Polinema tersebut.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *actual system usage* indikator tersebut adalah frekuensi penggunaan. Solusi untuk dapat meningkatkan indikator tersebut adalah dengan membuat pengguna memiliki ketergantungan dengan sistem yaitu (1) sering melakukan *update* (pembaruan informasi akademik); (2) mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini.

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Actual Usage* adalah (1) Mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini; (2) menata ulang letak dari tombol untuk fitur yang terdapat pada SIAKAD; (3) menambahkan konten yang berhubungan langsung dengan akademik untuk pengguna akun yang bersangkutan;.

5.5 Usability

Usability adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem yang mana tujuan dari adanya sistem adalah untuk mencapai efektivitas, efesiensi dan kepuasan penggunaanya (Dwi,2012). *Usability* digunakan untuk mengetahui seberapa mudah sistem dapat dipelajari dan digunakan oleh pengguna serta seberapa puas pengguna berinteraksi dengan sistem tersebut.

Pada indikator *appearance* dapat didefinisikan menjadi tampilan dari sistem yang telah diimplementasikan saat ini. (Barnes & Vidgen , 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema, beberapa pengguna yang merasa bahwa tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini dirasa kurang menarik dan terkesan kaku.

Pada indikator *ease of use navigation* dapat didefinisikan menjadi kemudahan dalam menggunakan sistem serta navigasi dari sistem yang diterapkan saat ini (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan begini dapat diambil kesimpulan bahwa dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini, para pengguna setuju bahwa kemudahan menggunakan dan sistem navigasi dari SIAKAD Polinema sudah cukup baik.

Pada indikator *The image conveyed to the user* dapat didefinisikan menjadi kemampuan dari sistem dalam menampilkan informasi yang tersedia didalam sistem tersebut (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil sebuah kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini banyak pengguna yang berpendapat bahwa kemampuan SIAKAD Polinema dalam menyampaikan informasi sudah cukup bagus hanya saja informasi yang ditampilkan masih dianggap kurang menarik.

Pada indikator *Learnability* dapat didefinisikan sebagai kemampuan pengguna untuk dapat menggunakan sistem dengan baik saat menggunakan sistem tersebut untuk pertama kalinya (Joo, S., Lin.S., Lu.K. 2011). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini merasa sudah dapat menggunakan SIAKAD secara optimal saat pertama kali melakukan akses ke SIAKAD.

Pada indikator *errors* dapat didefinisikan menjadi kesalahan yang dilakukan oleh pengguna selama menggunakan sistem (Paajanen, 2014). Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini jumlah kesalahan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan SIAKAD tergolong tinggi.

Pada indikator *Satisfaction* dapat didefinisikan sebagai kepuasan pengguna dengan desain sistem yang diterapkan saat ini (Paajanen, 2014). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD banyak diantara yang merasa kurang puas dengan SIAKAD yang diterapkan saat ini.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *usability*. Indikator tersebut adalah *appearance*, *errors*, *satisfaction* untuk dapat

meningkatkan indikator *appearance* yang dapat dilakukan adalah (1) mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini menambahkan desain grafis dan logo;. Untuk meningkatkan kemampuan bagi pengguna dalam menggunakan SIAKAD dan menurunkan tingkat *errors* yang dapat dilakukan adalah (1) memberikan tutorial menggunakan SIAKAD baik dengan menambahkan fitur FAQ (*Frequently Ask Question*) maupun menambahkan video tutorial;. Sedangkan untuk meningkatkan indikator *satisfaction* dapat dilakukan dengan menggunakan (1) melakukan evaluasi bulanan atau menambahkan fitur *recording* untuk dapat mengetahui tingkat penggunaan SIAKAD; (2) menambahkan fitur untuk melakukan pengaduan ketika ada permasalahan yang terjadi pada SIAKAD;

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Usability* adalah sebagai berikut :

Usability yang baik merupakan sebuah *website* yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan tertentu yaitu : (1) Efektif yang memiliki arti pengguna dapat menyelesaikan sebuah tugas dengan baik dan benar;. (2) Efisien yang berarti bermanfaat untuk membantu pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan keinginan;. (3) Kepuasan yang dapat mendiskripsikan bahwa pengguna merasa puas ketika menggunakan *website* tersebut.

Berdasarkan hal tersebut saran yang dapat diberikan bagi admin SIAKAD Polinema adalah (1) menambah menu tutorial atau *Frequently Ask Question* (FAQ) untuk membantu pengguna yang baru pertama kali melakukan akses terhadap SIAKAD Polinema; (2) memperbaiki link informasi yang penting sehingga dapat diakses dengan mudah dan cepat; (3) merubah tampilan dari SIAKAD; (4) menata ulang tata letak untuk fitur dan konten yang terdapat didalam SIAKAD; (5) menambahkan desain grafis berupa logo dan warna yang ketika pengguna mengakses dapat diidentifikasi bahwa SIAKAD tersebut adalah SIAKAD Polinema .

5.6 Information Quality

Information quality adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi yang penyajian konten yang detail, relevansi dan keamanan informasinya terjaga (DeLone & McLean, 2003). Perspektif penyedia informasi yang sesuai dengan kualitas Sistem Informasi dan informasi yang tersedia mungkin berbeda dengan yang digunakan oleh pengguna. Namun, pada akhirnya pengguna lah yang menilai apakah informasi yang diberikan oleh sistem sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Oleh sebab itu kualitas sebuah informasi tidak dapat dinilai dengan independen dari pengguna yang menggunakan informasi tersebut (Strong & Lee, 1997).

Pada indikator *Accuracy* dapat didefinisikan sebagai informasi yang terdapat dalam suatu sistem tidak memunculkan bagi pengguna yang akan membaca informasi (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat diambil sebuah kesimpulan dari

para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini, banyak pengguna yang berpendapat informasi yang terdapat pada SIAKAD saat ini sangat rancu sehingga dapat menimbulkan pertanyaan bagi para pengguna tersebut.

Pada indikator *Relevance* dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam memberikan informasi tepat dan bermanfaat bagi penerima informasi tersebut (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD yang diterapkan saat ini merasa bahwa informasi yang diberikan oleh SIAKAD Polinema sudah cukup tepat dan bermanfaat.

Pada indikator *Representational* dapat didefinisikan sebagai kemampuan sistem dalam mempresentasikan informasi yang berkualitas, yang didalamnya terdapat hal-hal yang berkaitan dengan informasi tersebut (Lee, Strong & Kahn, 2001). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema berpendapat bahwa SIAKAD yang diterapkan saat ini di polinema kurang dapat merepresentasikan kualitas dari informasi tersebut.

Pada indikator *Accessability* dapat didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk dapat menjaga privasi pengguna ketika diakses diberbagai tempat (Lee, Strong & Kahn, 2001). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD yang diterapkan saat ini mayoritas diantara pengguna tersebut merasa cukup percaya kepada kehandalan SIAKAD untuk menjaga privasi pengguna yang telah mengakses SIAKAD diberbagai tempat.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *information quality* indikator tersebut adalah *relevance* dan *representational*. Solusi untuk dapat meningkatkan persentase indikator *relevance* adalah dengan menampilkan informasi yang menarik disertai grafik maupun tabel;. Sedangkan untuk meningkatkan indikator *representational* adalah dengan membuat sebuah konsep dimana pengguna mudah untuk dapat mengerti maksud dari informasi yang dimaksud.

Dalam mengevaluasi kualitas suatu konten dari sebuah website adalah dengan melihat ketepatan serta keakuratan informasi yang ditampilkan. Kesesuaian informasi dengan apa yang diinginkan oleh pengguna dan konten yang selalu diperbarui untuk menampilkan informasi terkini (*up-to-date*). Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel

Information Quality untuk SIAKAD Polinema yaitu berupa : (1) Lebih sering memasukkan konten informasi terbaru yang berhubungan dengan akademik kepada SIAKAD Polinema. (2) Informasi yang disediakan ditampilkan semenarik mungkin agar pengguna tertarik untuk membaca informasi tersebut.

5.7 *Service Interaction Quality*

untuk meningkatkan *service interaction quality* pada sebuah organisasi yang perlu dilakukan adalah meningkatkan operasi *front-office* yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dari sebuah web (Barnes & Vidgen, 2002). Pelayanan yang berkualitas adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi yang disampaikan kepada pengguna. Dapat berupa keamanan serta kenyamanan dari sebuah website (DeLone & McLean, 2003).

Pada indikator *Trust* dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu sistem untuk dapat membuat pengguna memiliki rasa percaya untuk menggunakan sistem tersebut (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD yang diterapkan saat ini mayoritas dari pengguna berpendapat bahwa SIAKAD yang ada saat ini kurang dapat membuat pengguna merasa percaya untuk dapat menggunakan SIAKAD yang ada saat ini.

Pada indikator *Empathy* dapat didefinisikan menjadi kemampuan sebuah sistem untuk dapat mengerti kebutuhan dari pengguna. Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD yang telah diterapkan saat ini mayoritas diantara para pengguna tersebut merasa bahwa SIAKAD yang ada saat ini kurang dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna, hal ini dikarenakan tidak adanya komunikasi langsung yang terjadi antara pengguna dengan SIAKAD.

Pada indikator *Responsiveness* dapat didefinisikan menjadi respon yang diberikan oleh sebuah sistem terhadap masukan yang dilakukan oleh pengguna (Lee & Lin, 2006). Setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dari pengguna yang telah menggunakan SIAKAD yang diterapkan saat ini mayoritas berpendapat SIAKAD yang diterapkan saat ini memiliki waktu respon yang cukup baik.

Dari penjelasan pada bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *service interaction quality* indikator tersebut adalah *empathy* dan *responsiveness*. Untuk meningkatkan indikator *empathy* dapat dilakukan dengan mengubah alur sistem pencarian data informasi akademik agar dapat lebih *user friendly* dengan menambahkan fitur *search* untuk memudahkan pengguna mencari informasi

yang dibutuhkan. Sedangkan untuk meningkatkan indikator *responsiveness* dari SIAKAD dapat dilakukan dengan mempercepat waktu respon ketika pengguna memberikan sebuah masukan kepada sistem.

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Service Interaction Quality* berupa (1) Menambah lagi konten yang dapat meningkatkan interaksi antara sistem dan pengguna misalnya memberikan notifikasi apabila ada informasi terbaru yang terdapat pada SIAKAD Polinema; (2) menambahkan fitur foto pada biodata mahasiswa;.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat penerimaan dan kualitas layanan pada Sistem Informasi Akademik Polinema dapat diambil informasi sebagai berikut:

Pada variabel *Perceived usefulness* dapat dinyatakan bahwa indikator pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, dan pekerjaan selesai lebih cepat masuk kedalam kategori baik sehingga tidak perlu ada rekomendasi perbaikan. Namun untuk indikator meningkatkan efektifitas, meningkatkan kinerja dan berguna/bermanfaat diperlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas *Perceived Usefulness* sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) Rutin melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna siakad mengenai fungsi dan pentingnya dalam menggunakan SIAKAD; (2) Penambahan fitur untuk SIAKAD terkait petunjuk dalam menggunakan SIAKAD;

Pada variabel *Perceived ease of use* dapat dinyatakan bahwa indikator mudah dipelajari, mudah digunakan, fleksibel, mudah untuk menjadi mahir/terampil, jelas dan dapat dipahami yang terdapat pada SIAKAD Polinema sudah masuk kedalam kategori baik sehingga tidak perlu dilakukan rekomendasi untuk perbaikan. Namun untuk indikator dapat dikontrol perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas *Perceived ease of use* sehingga SIAKAD Polinema dapat lebih diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) menambah konten SIAKAD Polinema yang dapat dikontrol seperti pengguna dapat mengetahui informasi akademik terbaru melalui SMS atau email yang dapat dipilih secara langsung oleh pengguna SIAKAD.

Pada variabel *Behavioral Intention* dapat dinyatakan bahwa indikator keinginan menggunakan sistem, keinginan menggunakan sistem secara sering, keinginan memotivasi pengguna lain untuk dapat menggunakan sistem dengan obyek penelitian SIAKAD Polinema masih dirasa kurang baik sehingga perlu dibuat rekomendasi perbaikan untuk dapat meningkatkan variabel *Behavioral Intention* sehingga SIAKAD Polinema dapat lebih diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) Mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini; (2) Menambah konten yang digunakan untuk mengetahui jumlah tagihan untuk yang harus dibayarkan untuk dapat mengikuti semester berikutnya; (3) menambah konten untuk bagi pengguna agar dapat mengetahui tagihan tersebut sudah dibayar atau belum; (4) menambah fitur yang dapat digunakan oleh pengguna untuk dapat mengetahui jadwal ujian yang akan dilangsungkan;.

Pada variabel *Attitude Toward Using* dapat dinyatakan bahwa indikator sikap menerima atau menolak terhadap sistem, pengalaman menggunakan sistem, kesediaan menggunakan sistem, ketertarikan dalam menggunakan sistem

dengan obyek penelitian SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini masih dirasa kurang baik maka perlu dilakukan pembuatan rekomendasi perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas *Attitude Toward Using* sehingga SIAKAD Polinema dapat lebih diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) Merubah tampilan yang ada pada SIAKAD yang diterapkan saat ini; (2) menambahkan desain grafis, warna, maupun logo yang dapat membuat pengguna mengetahui bahwa SIAKAD tersebut adalah milik Polinema; (3) menambahkan fitur dan konten yang berhubungan langsung dengan akademik seperti untuk mengurus wisuda, beasiswa dsb.

Pada variabel *Actual System Usage* dapat dinyatakan bahwa indikator frekuensi penggunaan dan kepuasan pengguna dengan obyek penelitian SIAKAD Polinema dirasa masih kurang baik maka perlu dibuat rekomendasi perbaikan sehingga kualitas variabel *Actual system usage* dapat meningkat sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara (1) Mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini; (2) menata ulang letak dari tombol untuk fitur yang terdapat pada SIAKAD;

Pada variabel Usability dapat dinyatakan bahwa indikator ease of use navigation, learnability sudah cukup baik sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Namun untuk indikator appearance, the image conveyed to the user, errors, satisfaction dirasa kurang baik sehingga perlu dibuat rekomendasi perbaikan sehingga kualitas variabel usability meningkat sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema secara optimal yaitu dengan cara : (1) membuat tampilan pada SIAKAD familiar; (2) menyediakan antarmuka yang sesuai dengan SIAKAD Polinema; (3) membuat halaman pada SIAKAD Polinema mudah dibaca.

Pada variabel Information Quality dapat dinyatakan bahwa indikator relevance , accesbility sudah dirasa baik sehingga perlu dipertahankan sedangkan untuk indikator accuracy dan representational dirasa kurang baik sehingga perlu dibuatkan rekomendasi perbaikan sehingga kualitas variabel Information Quality dapat meningkat sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) memberikan pengguna informasi yang akurat; (2) memastikan bahwa SIAKAD aman saat diakses; (3) memberikan pengguna keefektifan dalam mengakses halaman yang diinginkan; (4) memberikan informasi yang mudah diartikan oleh pembaca; (5) menjaga agar halaman pada SIAKAD tetap konsisten agar tidak membingungkan pengguna.

Pada variabel Service Interaction Quality dapat dinyatakan bahwa indikator trust dan responsiveness sudah dirasa baik sehingga perlu dipertahankan sedangkan untuk indikator empathy masih dirasa kurang baik sehingga perlu dibuatkan rekomendasi perbaikan sehingga kualitas service interaction quality dapat meningkat yang berdampak SIAKAD Polinema dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara

mengirimkan email ataupun pemberitahuan kepada masing-masing mahasiswa polinema apabila ada informasi terbaru.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dengan menambahkan atau memperkaya variabel yang diuji. Contohnya adalah dengan menambahkan variabel *user satisfaction* (mengukur kepuasan pengguna setelah menggunakan SIAKAD yang mencakup siklus pengalaman pengguna mulai dari mencari informasi yang berhubungan dengan akademik dan mendapatkan informasi akademik terbaru). Penelitian juga dapat dilakukan dengan menambahkan metode analisis lain seperti regresi sehingga kualitas SIAKAD dapat dijelaskan dengan lebih rinci dan menyeluruh.

Menggunakan jumlah sampel yang lebih mendekati jumlah populasi yaitu mahasiswa polinema. dikarenakan dengan menggunakan jumlah sampel yang mendekati populasi dapat membuat data yang diperoleh akan semakin teliti dan cermat (Subagyo, 2012). Selain itu juga menambahkan statistik dalam mengolah data yang diperoleh dari responden yaitu dengan menggunakan statistik inferensial. Statistik tersebut digunakan untuk mengkaji, menaksir, dan mengambil kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari sampel tertentu untuk menggambarkan karakteristik atau ciri dari suatu populasi. Oleh sebab itu statistik inferensial dapat pula disebut sebagai statistik induktif atau statistik penarikan kesimpulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., John G. Myers. 1987 *Advertising Management. Third Edition.* Prentice Hall
- Adams, D.A., R.R. Nelson & P. A. Todd. 1992. *Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication.* *MIS Quarterly*. Vol. 16 No. 2: Hal. 227-247.
- Ajzen, I. 1991. *The theory of planned behavior.* *Organizational Behavior and Human Decision*, 50, 179-211.
- Ajzen, Icek & Fishbein. 1980. *Theory of Reasoned Action. Edisi Kesatu.* Oleh Jogiyanto. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Ardhani, R., Setyaningsih, Haffiyah, O. A., Ana, I. D., 2015, *Preparation of Carbonated Apatite Membrane as Metronidazole Delivery System for Periodontal Application*, *Key Eng Mater*, 696: 250-258.
- Arief Wibowo, 2006, *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Universitas Budi Luhur, Jakarta.
- Assegaff, S. 2009. *Strategi Pembangunan Situs Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web.* *Jurnal Media Sisfo*. Tersedia di: <<https://scholar.google.com/citations?user=L5iGIB8AAAAJ&hl=en>> [Diakses 23 Juli 2017].
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baginda, N.D. 2016. *Evaluasi kualitas website universitas xyz dengan pendekatan webqual*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://online.bpostel.com/index.php/bpostel/article/view/146>> [Diakses 17 Februari 2017].
- Bailey, J.E ; Pearson, S.W. 1983. *Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction.* *Management Science*, vol 29 (5).
- Barnes S, & Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assesement of ECommerce Quality.* *Journal of Electronic Commerce Research*, [e-journal]. Tersedia di: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf> [Diakses 3 Juni 2017]
- Chandra, B. 1995. *Pengantar Statistika Kesehatan.* Penerbit: Kedokteran ECG, [e-book]. Tersedia di: <https://scholar.google.co.id/scholar?q=Pengantar+Statistika+Kesehatan+Chandra&btnG=&hl=id&as_sdt=0%2C5> [Diakses 2 April 2017]

- Chin, W.C. & Todd, P.A. 1995. *On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution*. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 237-46.
- Curtis, Dan B; Floyd, James J.; Winsor, Jerry L. 1998. *Komunikasi dan Profesional*. Tersedia : <http://www.rosdakarya.curtisdtkk.com> [diakses : 2 April 2018].
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: A ten-year update*, [e-journal]. Tersedia di: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.1104574> [Diakses 8 April 2017]
- Dwi, L.S. 2012. *Evaluasi Usability Untuk Mengetahui Akseptabilitas Aplikasi Berbasis Web*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [e-journal]. Tersedia di: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37494765/> [Diakses 15 Februari 2017]
- Fornell, C. 1992. *National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, [e-journal]. Tersedia di: https://www.jstor.org/stable/1252129?seq=1#page_scan_tab_contents [Diakses 3 Maret 2017]
- Guion, R.M. 2008. *Validity and reliability*, [e-book]. Tersedia di: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=qOs36d2SXrAC&oi=fnd&pg=PA57&dq=guion+validity+and+reliability&ots=aD7JUYNX2W&sig=G_50rnOAfy79E5IPUw28lCmVnOc&redir_esc=y#v=onepage&q=guion%20validity%20and%20reliability&f=false [Diakses 15 April 2017]
- Igbaria, M.1994. "An Examination of the factors contributing to Micro Computer techenology acceptance ". *Journal of Information system*,Elsiever Science, USA
- Imelda & Erik,M.2014, 'Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada Sekolah Dasar Negeri Sukajadi 9 Bandung',*Jurnal Sistem Informasi Akademik*,vol.3,no.4,Maret.,47-48
- Ives, B., Olson,M.H., & Baroudi,J.J "The measurement of user information satisfaction," *Communications of the ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785-793, 1983
- Jan, A.U., & Contreras V., .2010. *Computers in Human Behavior Technology acceptance model for the use of information technology in universities. Case Study : Universidad Nacional de Ingenieria*
- F Nash, John, diterjemahkan oleh La Midjan. 2003. "Sistem Informasi Akuntansi I Pendekatan Manual Pratika Penyusunan Metode dan Prosedur". Bandung : Lembaga Informatika Akuntansi.

- Jogiyanto. 2003. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta : Andi Offset
- Jogiyanto. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta.
- Joo, Soohyung., Suyu Lin., Kun Lu. 2011. *A Usability Evaluation Model For Academic Library Websites: Efficiency, Effectiveness And Learnability*. *Journal Of Library And Information Studies* 9:2, P.11-26.
- Kang,S. 1998. " *Information Technology Acceptance : Evolving with the Changes in the Network Environment* " Center for information system management department of management science and information system graduate school of business. The University of Texas at Austin. IEEE.
- Katerattanakul, & P. Siau. 1999. *Measuring information quality of web sites: development of an instrument*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=352951>> [Diakses 2 April 2017]
- Kertahadi.2007.*Sistem Informasi* , [e-journal]. Tersedia di : <http://for7delapan.wordpress.com/2012/03/05/pengertian-sistem-informasimenurut-para-ahli/> [diakses pada 2 April 2018]
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., & Wang, R.Y. 2002. AIMQ: *A Methodology for Information Quality Assessment*. *Information & Management*, 42(2), 133 – 146.
- Lee, Gwo-Guang and Hsiu-Fen Lin. 2005. "Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping", *Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 33, Page 161.
- Loiacono, E.T., Watson, W.P., & Goodhue, D.L. 2002. *Webqual : A Measure Of Web Site Quality*, [e-journal]. Tersedia di: <https://www.researchgate.net/publication/248412208_WebQual_A_Measure_of_Web_Site_Quality> [Diakses 15 April 2017]
- Medyawati, H. & Maburri,A. 2012 *Website Qulity : Case Study on Local Goverment Bank and State own Bank In Bekasi City*
- Nada, N.Q, & Wibowo, S. 2015. *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0*. *Jurnal Informatika UPGRIS Volume 1 Nomor 2 Edisi Desember 2015*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=414299&val=8924&title=Pengukuran%20Kualitas%20Layanan%20Sistem%20Informasi%20Akademik%20Menggunakan%20Metode%20Webqual%204.0>> [Diakses 18 Februari 2017]

- Nasution, Fahmi Natigor. 2004. *Katalog Perpustakaan : Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*. Medan : UPT Perpustakaan USU.
- Nielsen, J. 2012. *Introduction to Usability*. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>> [Diakses 31 Maret 2017]
- Park, S.Y. 2009 *An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-learning*
- Putra, Z.F., Sholeh, M., & Widyastuti, N. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=293176&val=6284&title=ANALISIS%20KUALITAS%20LAYANAN%20WEBSITE%20BTKP-DIY%20MENGUNAKAN%20METODE%20WEBQUAL%204.0>> [Diakses 18 Februari 2017]
- Recker, J. 2013. *Scientific research in information system: a beginner's guide*, [e-book]. Tersedia di: < <http://www.springer.com/in/book/9783642300479>> [Diakses 2 Juni 2017]
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. *"Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating"*. Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Satu, V. *Panduan Belajar Dan Evaluasi Sosiologi*, [e-book]. 2009. Tersedia di: <<https://books.google.co.id/books?id=a8wlcLMX3TsC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>> [Diakses 17 Februari 2017]
- Santoso, Singgih. 2007. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Siregar, S. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Strong, D.M., & Lee, Y.W. 1997. *Data Quality In Context*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=253804>> [Diakses 15 April 2017]
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suhermin, A.P., & Rusliah, N. 1989. *Penggunaan R Dalam Psikologi*, [e-book]. Penerbit : Berbagi.NET academic Publisher. Tersedia di: <https://books.google.co.id/books?id=-vyu9AaJPY8C&pg=PR2&lpg=PR2&dq=Penggunaan+R+Dalam+Psikologi.+Penerbit+:+Berbagi.NET+academic+Publisher&source=bl&ots=LqJ_MkiJC1&sig=6gfWA_W2tzvQMhwysL9lqnRx9qM&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj-0vfejo7VAhUEm5QKHc6UDRIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=Penggunaan%20R%20>

0Dalam%20Psikologi.%20Penerbit%20%3A%20Berbagi.NET%20academic%20Publisher&f=false> [Diakses 18 Februari 2017]

Sujarweni, W.V. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Pusat.

Goodhue, D.I dan Thompson. R. L. 1995. "Task –Technology and Individual Performance". *Mis Quarterly*, Juni 213-236.

Wilkinson, Cerullo., & Raval Wong.. 2000. *Accounting Information System. Fourth Edition*, New York : John Wiley and Sons Inc.

Wu, J., & Liu, D. 2007. *The Effects of Trust and Enjoyment of Intention to Play Online Games. Journal of Electronic Commerce Research*, Vol 8, No 2, 2007.

Worthen, B.R & Sanders, J.R..1987. *Educational Evaluation. Alternative Approaches and Practical Guidelines*. New York & London : Longman inc.

